



Esta obra está bajo una [Licencia Creative Commons Atribución- NoComercial-Compartirigual 2.5 Perú](http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/2.5/pe/).

Vea una copia de esta licencia en <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/2.5/pe/>



FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



Soft Skills y estrés por insatisfacción laboral de los colaboradores de la empresa
Industrias Peruanas Santa Lucía, San Martín, 2019

Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración

AUTOR:

Deyler Farceque Quiñones

ASESORA:

Lic. Adm. Mtra. Karla Patricia Martell Alfaro

CO - ASESORA:

Lic. Adm. Mtra. Lady Diana Arévalo Alva

Tarapoto – Perú

2022

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTÍN

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



Soft Skills y estrés por insatisfacción laboral de los colaboradores de la empresa
Industrias Peruanas Santa Lucía, San Martín, 2019

AUTOR:

Deyler Farceque Quiñones

Sustentada y aprobada el 28 de abril del 2022 por los siguientes jurados:

.....
Dr. Victor Andrés Pretell Paredes
Presidente

.....
Lic. Adm. Mg. Hugo Elías Bernal
Secretario

.....
Lic. Coop Mg. Rolando Rios Rios
Vocal

.....
Lic. Adm. Mtra Karla Patricia Martell Alfaro
Asesor



**UNIVERSIDAD NACIONAL
DE SAN MARTÍN**



**FACULTAD DE
CIENCIAS ECONÓMICAS**

TELÉFONO: 042 - 480134 (ANEXO 3100)
Jr. AMORARCA N° 334 - CIUDAD UNIVERSITARIA - MORALES

ACTA DE SUSTENTACIÓN VIRTUAL PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

En la Plataforma Zoom de la Universidad Nacional de San Martín, a las **11:00 horas** del día **Jueves 28 de abril del año dos mil veintidós**, se reunió el Jurado de Sustentación del Informe Final de Tesis integrado por:

PRESIDENTE : Dr. VÍCTOR ANDRÉS PRETELL PAREDES
SECRETARIO : Lic. Adm. Mg. HUGO ELÍAS BERNAL
LOZANOVOCAL : Lic. Coop. Mg. ROLANDO RÍOS RÍOS
ASESOR : Lic. Adm. Mtra. KARLA PATRICIA MARTELL ALFARO

Para evaluar el **Informe Final de Tesis** titulado: **“SOFT SKILLS Y ESTRÉS POR INSATISFACCIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA INDUSTRIAS PERUANAS SANTA LUCIA, SAN MARTÍN, 2019”**; perteneciente a los Bachilleres en **ADMINISTRACIÓN: DEYLER FARCEQUE QUIÑONEZ**.

Los Señores Miembros del Jurado, después de haber observado la sustentación, las respuestas a las preguntas formuladas y terminada la réplica, luego de debatir entre sí, reservada y libremente lo declaran Aprobado por unanimidad con el calificativo de bueno, en fe de lo cual se firmó la presente acta, siendo las **12 horas** del mismo día, en lo que se dio por terminado el acto de sustentación.

Dr. VÍCTOR ANDRÉS PRETELL PAREDES
PRESIDENTE

Lic. Coop. Mg. ROLANDO RÍOS RÍOS

Lic. Adm. Mg. HUGO ELÍAS BERNAL LOZANO
SECRETARIO

Lic. Adm. Mtra. KARLA PATRICIA MARTELL ALFARO

Declaratoria de autenticidad

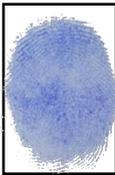
Deyler Farceque Quiñones, con DNI N° 73390763, bachillere de la Escuela Profesional de Administración, Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Nacional de San Martín, autor de la tesis titulada: **Soft Skills y estrés por insatisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Industrias Peruanas Santa Lucía, San Martín, 2019.**

Declaro bajo juramento que:

1. La tesis presentada es de mi autoría.
2. La redacción fue realizada respetando las citas y referencias de las fuentes bibliográficas consultadas.
3. Toda la información que contiene la tesis no ha sido auto plagiada;
4. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido alterados ni copiados, por tanto, la información de esta investigación debe considerarse como aporte a la realidad investigada.

Por lo antes mencionado, asumo bajo responsabilidad las consecuencias que deriven de mi accionar, sometiéndome a las leyes de nuestro país y normas vigentes de la Universidad Nacional de San Martín.

Tarapoto, 28 de abril del 2022.



.....
Deyler Farceque Quiñones

DNI N° 73390763

Formato de autorizaciones NO EXCLUSIVA para la publicación de trabajos de investigación, conducentes a optar grados académicos y títulos profesionales en el Repositorio Digital de Tesis

1. Datos del autor:

Apellidos y nombres: Farceque Quiñonez Deyler	
Código de alumno : 73390763	Teléfono: 931359743
Correo electrónico: fdeyler1@gmail.com	DNI: 73390763

(En caso haya más autores, llenar un formulario por autor)

2. Datos Académicos

Facultad de: Ciencias Económicas
Escuela Profesional de: Administración

3. Tipo de trabajo de investigación

Tesis	<input checked="" type="checkbox"/>	Trabajo de investigación	<input type="checkbox"/>
Trabajo de suficiencia profesional	<input type="checkbox"/>		

4. Datos del Trabajo de investigación

Título : Soft Skills y estrés por insatisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Industrias Peruanas Santa Lucía, San Martín, 2019
Año de publicación: 2022

5. Tipo de Acceso al documento

Acceso público *	<input checked="" type="checkbox"/>	Embargo	<input type="checkbox"/>
Acceso restringido **	<input type="checkbox"/>		

Si el autor elige el tipo de acceso abierto o público, otorga a la Universidad Nacional de San Martín, una licencia **No Exclusiva**, para publicar, conservar y sin modificar su contenido, pueda convertirla a cualquier formato de fichero, medio o soporte, siempre con fines de seguridad, preservación y difusión en el Repositorio de Tesis Digital. Respetando siempre los Derechos de Autor y Propiedad Intelectual de acuerdo y en el Marco de la Ley 822.

En caso que el autor elija la segunda opción, es necesario y obligatorio que indique el sustento correspondiente:

6. Originalidad del archivo digital.

Por el presente dejo constancia que el archivo digital que entrego a la Universidad Nacional de San Martín, como parte del proceso conducente a obtener el título profesional o grado académico, es la versión final del trabajo de investigación sustentado y aprobado por el Jurado.

7. Otorgamiento de una licencia *CREATIVE COMMONS*

Para investigaciones que son de acceso abierto se les otorgó una licencia *Creative Commons*, con la finalidad de que cualquier usuario pueda acceder a la obra, bajo los términos que dicha licencia implica

<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/deed.es>

El autor, por medio de este documento, autoriza a la Universidad Nacional de San Martín, publicar su trabajo de investigación en formato digital en el Repositorio Digital de Tesis, al cual se podrá acceder, preservar y difundir de forma libre y gratuita, de manera íntegra todo el documento.

Según el inciso 12.2, del artículo 12° del Reglamento del Registro Nacional de Trabajos de Investigación para optar grados académicos y títulos profesionales - RENATI “**Las universidades, instituciones y escuelas de educación superior tienen como obligación registrar todos los trabajos de investigación y proyectos, incluyendo los metadatos en sus repositorios institucionales precisando si son de acceso abierto o restringido, los cuales serán posteriormente recolectados por el Repositorio Digital RENATI, a través del Repositorio ALICIA**”.



Firma del Autor

8. Para ser llenado en el Repositorio Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación de Acceso Abierto de la UNSM.

Fecha de recepción del documento.

19 ___ / 10 ___ / 2022



.....
**Ing. Grecia Vanessa Fachin
Ruíz**

Responsable

***Acceso abierto:** uso lícito que confiere un titular de derechos de propiedad intelectual a cualquier persona, para que pueda acceder de manera inmediata y gratuita a una obra, datos procesados o estadísticas de monitoreo, sin necesidad de registro, suscripción, ni pago, estando autorizada a leerla, descargarla, reproducirla, distribuirla, imprimirla, buscarla y enlazar textos completos (Reglamento de la Ley No 30035).

**** Acceso restringido:** el documento no se visualizará en el Repositorio.

Dedicatoria

La presente investigación está dedicado a mi familia por haber sido mi apoyo a lo largo de toda mi carrera universitaria y a lo largo de mi vida. A todas las personas especiales que me acompañaron en esta etapa, aportando a mi formación tanto profesional y como ser humano.

Deyler Farceque

Agradecimiento

A DIOS por habernos guiado durante nuestra formación profesional y por darnos una vida llena de aprendizajes.

A nuestras familias, por el apoyo que siempre nos brindaron para llevar adelante el deseo de superación profesional, y sobre todo haber permitido la realización de nuestro trabajo de investigación.

Índice general

Dedicatoria	6
Índice general	viii
Índice tablas.....	ix
Índice de figuras	x
Resumen	xi
Abstract	xii
Introducción	1
CAPÍTULO I REVISIÓN BIBLIOGRÁFICA.....	7
1.1. Antecedentes de la investigación	7
1.2. Base teórica	11
1.3. Definición de Términos Básicos	25
CAPÍTULO II MATERIAL Y MÉTODOS.....	27
2.1. Sistema de Hipótesis	27
2.2. Sistema de Variables	27
2.3. Tipo y nivel de investigación	30
2.4. Diseño de la investigación	30
2.5. Población y Muestra	31
2.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	32
2.7. Técnicas de procesamiento y análisis de datos	32
2.8. Método de investigación	33
CAPÍTULO III RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	34
3.1. Resultados	34
3.2. Discusión de resultados.....	37
CONCLUSIONES	40
RECOMENDACIONES	41
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	42
ANEXOS.....	48

Índice tablas

Tabla 1. Operacionalización de las variables.....	29
Tabla 4. Prueba de correlación de las variables Soft skills y estrés por insatisfacción laboral.....	34
Tabla 3. Frecuencias de resultados de la variable soft skills	35
Tabla 4. Frecuencias de resultados de la variable estrés por insatisfacción laboral	36

Índice de figuras

Figura 1. Análisis de dispersión de la variable Soft skills y estrés por insatisfacción laboral.....	34
Figura 2. Frecuencia de resultados de la variable soft skills	36
Figura 3. Frecuencia de resultados de la variable estrés por insatisfacción laboral	37

Resumen

La investigación titulada “Soft skills y estrés por insatisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Industrias Peruanas Santa Lucía, San Martín, 2019.” tuvo como objetivo general determinar la correlación entre el soft skills y estrés por insatisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Industrias Peruanas Santa Lucía, San Martín, 2019. El tipo de estudio fue aplicada; el diseño de la investigación es no experimental: asimismo la investigación contó con una muestra de estudio de 32 colaboradores de la empresa, las cuales se utilizaron como recolección de datos a encuestas para ambas variables, que fueron aplicados a lo que estipula la muestra. Donde se llegó así la siguiente conclusión, con respecto al objetivo general, se llegó a determinar tras la aplicación de la prueba de Pearson, se evidenció la relación entre ambas variables, ya que el valor “p” (Valor de significancia = 0.00) obtenido es menor a 0.05. Así mismo, debido a que el valor “r” es de 0.724, indica una correlación significativa, por lo que se acepta la hipótesis de investigación: “Existe correlación significativa entre el soft skills y estrés por insatisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Industrias Peruanas Santa Lucía, San Martín, 2019, por otro lado • De acuerdo a los resultados de la variable soft skills se puede observar que los encuestados señalaron que el 59% de los encuestados señalaron que los soft skills se encuentran en un nivel inadecuado, un 22% manifestaron que se encuentra en un nivel muy inadecuado, un 16% mencionaron que se encuentra en un nivel ni adecuado ni inadecuado, y un 3% señalaron que se encuentra en un nivel adecuado. Por su parte los resultados obtenidos de la variable estrés por insatisfacción laboral, el 47% de los encuestados señalaron en cuanto a la variable estrés por insatisfacción laboral se encuentran en un nivel bajo, un 38% manifestaron que se encuentra en un nivel regular un 9% mencionaron que se encuentra en un nivel alto, y un 6% señalaron que se encuentra en un nivel muy bajo.

Palabras clave: Soft skills, estrés por insatisfacción laboral, Industrias Peruanas Santa Lucía.

Abstract

The research entitled "Soft skills and stress due to job dissatisfaction of employees of the company Industrias Peruanas Santa Lucia, San Martin, 2019." had as general objective to determine the correlation between soft skills and stress due to job dissatisfaction of employees of the company Industrias Peruanas Santa Lucia, San Martin, 2019. The type of study was applied; the research design was non-experimental: the research also had a study sample of 32 employees of the company, which were used as data collection surveys for both variables, which were applied to what the sample stipulates. The following conclusion was reached regarding the general objective: after the application of Pearson's test, the relationship between both variables was evidenced, since the "p" value (Significance value = 0.00) obtained is less than 0.05. Likewise, since the "r" value is 0.724, it indicates a significant correlation, so the research hypothesis is accepted: "There is a significant correlation between soft skills and stress due to job dissatisfaction of the employees of the company Industrias Peruanas Santa Lucía, San Martín, 2019". According to the results of the soft skills variable, it can be observed that 59% of the respondents indicated that their soft skills are at an inadequate level, 22% stated that they are at a very inadequate level, 16% mentioned that they are at a level that is neither adequate nor inadequate, and 3% indicated that they are at an adequate level. In turn, the results obtained for the variable stress due to job dissatisfaction, 47% of the respondents indicated that the stress due to job dissatisfaction was at a low level, 38% stated that it was at a regular level, 9% mentioned that it was at a high level, and 6% indicated that it was at a very low level.

Key words: Soft skills, stress due to job dissatisfaction, Peruvian industries Saint Lucia.



Introducción

Actualmente, las empresas han dejado de evaluar las experiencias y certificaciones con que cuentan los trabajadores para direccionarse en la evaluación del desarrollo de las habilidades blandas, las cuales se encuentran relacionadas con la aplicación de aptitudes, valores adquiridos y conocimientos. Asimismo, se evidencia que el 19% de los trabajadores carecen de competencias de empleabilidad como las habilidades blandas requeridas actualmente en todo puesto de trabajo, además los directivos de las empresas han identificado que las habilidades de trato interpersonal se desarrollan en un 4%. Dicha situación generó que el 39% de las empresas presenten dificultades para cubrir las vacantes, mientras que la Organización Internacional del Trabajo OIT señaló que la tasa de desempleo en Latinoamérica fue de 14.5% (Tito, 2016, p.60).

En cuanto a los trabajadores de una empresa pública ecuatoriana se evidenció que el estrés por factores intrínsecos del trabajo tuvo una influencia de 10.895, mientras que el rol de gerencia genera un estrés de 11.397, además la estructura organizacional y el clima laboral de la empresa producen un estrés de 8.430. Dicha situación evidencia el estrés por insatisfacción laboral de los trabajadores lo cual perjudica al desempeño de sus actividades laborales, además que los funcionarios públicos ecuatorianos presentaron un incremento de las afectaciones provocada por el estrés tanto en su salud física como mental (Ramos, et al., 2019, p.8).

Para las empresas a nivel nacional, la dificultad de desarrollar trabajo en equipo representó un 38.4%, mientras que la dificultad de comunicación representó un 31.9%, además la responsabilidad se incumplió en un 31,2%, por otro lado, el 23.7% de los trabajadores tuvieron dificultad para desarrollar una estabilidad emocional en sus actividades laborales y el 17.8% presentaron dificultad para mostrar amabilidad entre sus compañeros de trabajo. Asimismo, la deficiencia de la formación de habilidades blandas puede generar pérdidas económicas e incrementar el estrés de los trabajadores, además las empresas actualmente no están dispuestas a contratar personal que no cuente desarrollada sus habilidades blandas ya que pone en riesgo el cumplimiento de las metas institucionales (Novella et al., 2019, p.7).

Por otro lado, a nivel nacional se evidencia que los trabajadores de una institución de Lima presentaron una sensación de estrés debido a que sus actividades laborales no resultaron

como esperaban o se salieron de control (6.1%), además no podían afrontar las actividades que tenían que hacer (6%), además se evidenció que en el Perú del total de 168 colaboradores en una empresa privada de Lima, el 29% presentó un elevado nivel de estrés, además se evidenció que el incremento de estrés en los trabajadores genera un inadecuado clima laboral, lo cual es desfavorable para el crecimiento empresarial y profesional de los trabajadores (Mejía et al., 2019, p.207).

A nivel local, la empresa Industrias Peruanas Santa Lucía, San Martín se registró como Personería Jurídica correspondiente a la Partida Registral de Sociedad con la denominación Industria Peruana Santa Lucia SAC, RUC N° 20542390507 el 17 de setiembre del 2013. Respecto a la actividad económica, la empresa realiza todo servicio de secado y pilado de arroz, el servicio de selección de arroz por color y servicio de embolsado de arroz pilado, además actualmente brinda asesoría, capacitación y apoyo con recursos económicos a los productores agrícolas con el fin de obtener buenos resultados en la cosecha de la materia prima e importa productos de uso agrícola para la venta como son abonos y fertilizantes. Asimismo, en la empresa se logró evidenciar que, los trabajadores administrativos presentaron estrés por el incremento de la carga laboral entre las áreas de la empresa, lo cual genera que estén insatisfechos con las labores realizadas diariamente, esto debido a que los operarios de la empresa no realizan adecuadamente su trabajo ya que en la mayoría de veces la producción es entregada a destiempo generando retrasos en el trabajo del personal administrativo y acumulación de actividades por realizar. Lo que a su vez también repercute en el desempeño de los jefes de la empresa ya que retrasa sus actividades de comercialización y financiamiento de la empresa ocasionando que el estrés laboral se vea incrementado. Todo ello genera que los trabajadores administrativos se sientan desmotivados para lograr los objetivos de la empresa ya que no pueden cumplir con sus responsabilidades dentro de los plazos, además ante el incremento del estrés los trabajadores no son empáticos con sus compañeros de trabajo y no cooperan para la realización de las actividades de manera rápida afectando considerablemente el logro de las metas lo que genera aún más estrés entre el personal administrativo, debido a la insatisfacción por el incumplimiento de las labores programadas, además que en ciertas ocasiones tienen la necesidad de trabajar más de las horas laborales que no son recompensadas, esto debido a los diversos retrasos para la entrega de la producción a los clientes.

Ante dicha situación es muy probable que el desempeño de los trabajadores sea inferior lo cual generarían mayores costos por parte de la empresa al tener que reclutar contantemente personal, también generaría una disminución de la competitividad de la empresa al no contar con trabajadores estables y productivos. Por ello en la presente investigación se pretende determinar si los denominados soft skills se asocian con el estrés por insatisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Industrias Peruanas Santa Lucía, San Martín, 2019.

Formulación del problema

Problema general.

¿Cuál es la correlación entre el soft skills y estrés por insatisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Industrias Peruanas Santa Lucía, San Martín, 2019?

Problemas específicos.

¿Cuál es la situación actual del soft skills de los colaboradores de la empresa Industrias Peruanas Santa Lucía, San Martín, 2019?

¿Cuál es la situación actual del estrés por insatisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Industrias Peruanas Santa Lucía, San Martín, 2019?

¿Cómo es la correlación entre las dimensiones de las variable soft skill y el estrés por insatisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Industrias Peruanas Santa Lucía, San Martín, 2019?

Objetivos

Objetivo general.

Determinar la correlación entre el soft skills y estrés por insatisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Industrias Peruanas Santa Lucía, San Martín, 2019.

Objetivos específicos.

Analizar la situación actual del soft skills de los colaboradores de la empresa Industrias Peruanas Santa Lucía, San Martín, 2019.

Describir la situación actual del estrés por insatisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Industrias Peruanas Santa Lucía, San Martín, 2019.

Determinar la correlación entre las dimensiones de la variable soft skill y estrés por insatisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Industrias Peruanas Santa Lucía, San Martín, 2019.

Justificación de la investigación

Conveniencia

La presente investigación sirvió para conocer la correlación que existe entre los soft skills y estrés por insatisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Industrias Peruanas Santa Lucía, San Martín, 2019, esto con el propósito de que los directivos y jefes conozcan la situación real de las habilidades blandas que manejan los trabajadores administrativos y el grado de satisfacción que presentan de sus labores. Esto permitió que establezcan estrategias o planes que permitan mejorar la realidad de la empresa a fin de que se mejore la productividad en los trabajadores administrativos y sean más competitivos en su campo laboral.

Relevancia social

La investigación logra tener una transcendencia en la empresa Industrias Peruanas Santa Lucía, San Martín, porque podrá conocer la correlación existente entre los soft skills y estrés por insatisfacción laboral de los trabajadores y así sean los principales beneficiados han sido a los trabajadores administrativos debido a que conocerán los puntos deficientes en que deben mejorar. Ello ha podido realizar por medio de la aplicación de estrategias a fin de que desarrollen sus habilidades blandas y puedan aplicarla en el centro de labores y en la sociedad. Esto permitirá que ante cualquier situación adversa puedan tomar la mejor decisión posible y así sentirse satisfechos por el correcto manejo de problemas que se presentan en el día a día tanto en el ámbito laboral como social.

Valor teórico

Se empleó las teorías de los diferentes autores de las variables soft skills y estrés por insatisfacción laboral que permitió el desarrollo del estudio. Por otro lado, los datos que se han obtenido para expandirse a otras investigaciones y servir de base para futuros estudios, esto ha sido posible debido a que se tuvo un conocimiento previo sobre la conducta de las variables bajo investigación. Finalmente, las hipótesis formuladas y las sugerencias sirvió de apoyo para futuros estudios que presenten similar problemática en un contexto semejante.

Implicancias prácticas

La investigación tuvo una justificación práctica, puesto que tiene como finalidad estudiar y analizar un problema real que ocurre en las diversas empresas como en la presente investigación, donde el inadecuado manejo de los soft skills de cierta manera ocasiona que los trabajadores presenten deficiencias en el desempeño de sus funciones. Asimismo, el estudio de los soft skills e insatisfacción laboral brindará datos sobre la realidad de los trabajadores en la sociedad peruana lo cual puede ser un indicador para que las instituciones involucradas en mejorar el bienestar del trabajador, tome las medidas necesarias para que la sociedad en general desarrolle los soft skills en su vida diaria y así evitar también que los puestos de trabajo no sean ocupados por la falta de dichas capacidades laborales.

Utilidad metodológica

La investigación presenta una justificación metodológica puesto a que utilizó las diversas definiciones de las variables soft skills y estrés por insatisfacción laboral, las cuales permitirán elaborar o diseñar un instrumento con el que se pueda obtener la información necesaria para alcanzar los objetivos de la investigación, además el estudio indicará la mejor manera en que se debe de analizar las variables y la muestra que integran la investigación.

Importancia del estudio

En la actualidad, las actividades relacionadas con el trabajo representan un desgaste mental tan fuerte que ha derivado en un problema de salud pública que se conoce como estrés laboral. Este tipo de estrés es un estado de tensión física y psicológica que se produce al existir un desequilibrio entre las demandas del trabajo y los recursos de los trabajadores para resolverlas o adaptarse. De acuerdo con cifras de la Organización Mundial de la Salud (OMS), México ocupa el primer lugar en el índice de trabajadores que padecen estrés laboral con un 75%, seguido por China con el 73% y Estados Unidos con el 59%.

Es importante controlar el estrés porque, como seres humanos hay que buscar un equilibrio entre los deberes tanto laborales como personales y la tranquilidad mental, para así poder elaborar las funciones diarias de una manera óptima. La Dra. María del Carmen Martínez, nos compartió las pautas para llegar a controlar mejor el estrés, “el hecho de que tú tengas un estilo de vida saludable, por ejemplo, dormir mínimo de seis a ocho horas diarias, una buena alimentación, hacer ejercicio. También hay que tener en cuenta que para todos los

estreses no es lo mismo, ya que una persona se puede estresar por algo que para otra puede ser normal, por ello es importante saber identificar su sintomatología para que a futuro puedan saber llevar mejor la situación.

Al mismo tiempo está compuesto por tres capítulos:

CAPÍTULO I: REVISIÓN BIBLIOGRÁFICA

Se considera los trabajos previos, las teorías relacionadas y la definición de términos.

CAPÍTULO II: MATERIAL Y MÉTODOS

Se menciona el diseño de investigación; variables, operacionalización; población y muestra; técnicas e instrumentos de recolección de datos, métodos de análisis de datos y la estadística utilizada.

CAPÍTULO III: RESULTADOS Y DISCUSIÓN

En esta parte se menciona las consecuencias del procesamiento de la información, acompañado de la discusión de los resultados, conclusiones y las recomendaciones.

CAPÍTULO I

REVISIÓN BIBLIOGRÁFICA

1.1. Antecedentes de la investigación

Para abordar las investigaciones anteriores con respecto a las variables en estudio es necesario abarcar antecedentes en tres niveles como son:

A nivel internacional

Granda (2018) en su investigación *“Habilidades blandas aplicadas en el servicio al cliente como fuente de ventaja competitiva de las empresas del sector de comercialización de electrodomésticos”*. Quito, Ecuador. El estudio tuvo como propósito desarrollar las habilidades blandas para el servicio al cliente. Asimismo, los aspectos metodológicos tomados en cuenta fueron de tipo exploratoria, descriptiva, cuantitativa, mientras que los métodos de estudio fueron inductivo, deductivo y analítico sintético. muestra estuvo conformada por 5 trabajadores de la entidad. Mientras que la técnica del estudio fue la encuesta con su instrumento el cuestionario. Los resultados del estudio fueron que las habilidades blandas, la gestión de relaciones y las competencias emocionales de los trabajadores está orientada al desarrollo de habilidades que permitan elevar la percepción de los consumidores. Finalmente, la conclusión fue que en la empresa no existe ninguna propuesta para desarrollar las habilidades blandas de las empresas.

Vallejo (2019) en su investigación *“Análisis de las habilidades blandas necesarias para el éxito de una Startup”*. Valparaíso, Chile. El estudio tuvo como propósito formular un plan de habilidades blandas necesarias para el éxito de un Startup. Asimismo, los aspectos metodológicos tomados en cuenta fueron de tipo exploratoria, descriptiva, cuantitativa-cualitativa, mientras que los métodos de estudio fueron inductivo, deductivo y analítico sintético. La muestra estuvo conformada por 6 empresas. Mientras que la técnica del estudio fue la encuesta con su instrumento el cuestionario. Los resultados del estudio fueron que 90% de las empresas fracasa y en Chile se evidenció un déficit de proyectos exitosos, esto principalmente porque las empresas no presentan desarrolladas sus habilidades blandas. Finalmente, la conclusión fue que durante la vida de un emprendimiento es importante el desarrollo de las habilidades blandas, las cuales les permitirán superar cada etapa del camino emprendedor.

García (2016) en su estudio *“Estudio del estrés laboral en el personal administrativo y trabajadores de la Universidad de Cuenca. Cuenca 2015”*. Cuenca, Ecuador. El estudio tuvo como propósito analizar el estrés laboral del personal administrativo. Asimismo, los aspectos metodológicos tomados en cuenta fueron de tipo exploratoria, nivel descriptivo, cuantitativa. La muestra estuvo conformada por 240 trabajadores. Mientras que la técnica del estudio fue la encuesta con su instrumento el cuestionario. Los resultados del estudio fueron que el 14.58% desarrollan un trabajo activo, el 43.75% presenta un trabajo pasivo y el 23.75% de los trabajadores presentan una alta tensión laboral. Finalmente, la conclusión fue que, existe probabilidad que en los trabajadores se desarrolle enfermedad física-mental debido al elevado nivel de estrés en el periodo evaluado.

Vidal (2018) en su estudio *“Estudio del estrés laboral en las pymes en la provincia de Zaragoza”*. Aragón, España. El estudio tuvo como propósito diseñar un plan de prevención de estrés laboral de las pymes. Asimismo, los aspectos metodológicos tomados en cuenta fueron de tipo exploratoria, descriptiva, cuantitativa-cualitativa, mientras que los métodos de estudio fueron inductivo, deductivo y analítico sintético. La muestra estuvo conformada por 164 empresas pymes. Mientras que la técnica del estudio fue la encuesta con su instrumento el cuestionario. Los resultados del estudio fueron que los trabajadores se ven obligados a realizar un esfuerzo para el cual no están preparados lo cual genera un conjunto de problemas de adaptación, además produce que desarrollen un estrés patológico. Finalmente, la conclusión fue que las pymes no cuentan con las acciones para mitigar, identificar o prevenir la fatiga, la ansiedad y el estrés entre los trabajadores que afectan al crecimiento de las empresas y que son la principal causa de la baja productividad e incapacidad laboral.

A nivel nacional

Vega (2020) en su investigación *“Coaching y el desarrollo de habilidades blandas en los colaboradores de la empresa Marsh Rehder S.A., Lima 2019”*. Lima, Perú. El estudio tuvo como propósito establecer el coaching y el desarrollo de sus habilidades blandas. Asimismo, los aspectos metodológicos tomados en cuenta fueron de tipo aplicada, no experimental, de corte transversal, de nivel correlacional, mientras que los métodos de estudio fueron hipotético - deductivo. La muestra estuvo conformada por 132 trabajadores administrativos. Mientras que la técnica del estudio fue la encuesta con su instrumento el cuestionario. Los resultados del estudio fueron que el 40.91% considera que el nivel de

habilidades blandas fue alto, mientras que el trabajo en equipo se encontró en un nivel alto de 60.61%, la gestión de tiempo se encontró en un nivel alto de 60.61%, además la toma de decisiones se encuentra en un nivel alto de 40.91%. Finalmente, la conclusión fue que el coaching y las habilidades blandas se relacionan de manera positiva y alta con un coeficiente de correlación de 0.907.

Vallejos (2019) en su investigación *“Habilidades blandas y su influencia en el desempeño del personal post venta Interamericana Norte SAC Filial Chiclayo”*. Chiclayo, Perú. El estudio tuvo como propósito establecer la influencia que tienen las habilidades blandas en el desempeño de los trabajadores de la entidad. Asimismo, los aspectos metodológicos tomados en cuenta fueron de diseño no experimental, de enfoque cuantitativo, de nivel explicativo. La muestra abarcó 39 trabajadores. Mientras que la técnica del estudio fue la encuesta con su instrumento el cuestionario. Los resultados del estudio fueron que la autorregulación se encuentra en un 4.37, mientras que el conocimiento de uno mismo está en un 4.31, la motivación y empatía se encontró en 4.28 y las habilidades sociales 4.15. Finalmente, la conclusión fue que existe influencia de las habilidades blandas en el desempeño laboral, pero solo con la dimensión habilidades sociales.

Tesen (2019) en su estudio *“Desarrollo de Soft skills y desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Tottus Chimbote-2019”*. Chimbote, Perú. El estudio tuvo como propósito establecer la relación entre el soft skills y desempeño laboral del personal de la entidad. Asimismo, los aspectos metodológicos tomados en cuenta fueron de tipo aplicada, no experimental, de corte transversal, de nivel correlacional. La muestra estuvo conformada por 234 trabajadores. Mientras que la técnica del estudio fue la encuesta con su instrumento el cuestionario. Los resultados del estudio fueron que el soft skills se encuentra en un nivel muy bajo de 32% y alto con un 27%, además la proactividad tuvo un nivel muy bajo de 14%, el trabajo bajo presión tuvo un nivel muy bajo de 29%, la responsabilidad en un nivel muy bajo de 23%, el trabajo en equipo tuvo un nivel muy bajo de 35% al igual que la inteligencia emocional. Finalmente, la conclusión fue que existe una relación positiva y significativa de 0.744 entre el desarrollo de Soft skills y desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Tottus Chimbote-2019.

Tapia & Inga (2019) en su estudio *“Relación de las habilidades blandas en la productividad laboral en los colaboradores de la empresa inversiones y servicios generales Tongod S.R.L. – Cajamarca, 2019”*. Cajamarca, Perú. El estudio tuvo como

propósito establecer la relación entre las habilidades blandas y la productividad laboral del personal de la entidad. Asimismo, los aspectos metodológicos tomados en cuenta fueron de tipo básica, de enfoque mixto, diseño no experimental, de corte transversal, de nivel correlacional. La muestra estuvo conformada por 15 trabajadores. Mientras que la técnica del estudio fue la encuesta con su instrumento el cuestionario. Los resultados del estudio fueron que la satisfacción se relaciona con las habilidades blandas con un 0.526, además la participación se relaciona con las habilidades blandas en un 0.574. Finalmente, la conclusión fue que la habilidad blanda se relaciona de manera positiva y significativa con la productividad laboral, donde el Rho de Spearman fue de 0.806.

A nivel regional y local

Del Águila,(2019) en su investigación “*Impacto del estrés laboral en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Conselva, Tarapoto 2019*”. Tarapoto, Perú. El estudio tuvo como propósito establecer el impacto del estrés laboral en el desempeño laboral en el personal de la empresa. Asimismo, los aspectos metodológicos tomados en cuenta fueron de tipo descriptivo, diseño no experimental, de corte transversal, de nivel correlacional. La muestra estuvo conformada por 50 trabajadores. Mientras que la técnica del estudio fue la encuesta con su instrumento el cuestionario. Los resultados del estudio fueron que el 64% consideró que el estrés es generado por factores ambientales, mientras que el 92% considera que el estrés a veces es generado por factores organizacionales y el 68% de los trabajadores consideraron que a veces el estrés es generado por factores individuales. Finalmente, la conclusión fue que el 92% de los trabajadores indicaron que a veces tienen estrés.

Salirrosas (2019) en su investigación “*Estrés laboral y su influencia en el desempeño de los colaboradores de la empresa Credivargas SAC, Tarapoto 2018*”. Tarapoto, Perú. El estudio tuvo como propósito establecer la influencia del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores de la empresa. Asimismo, los aspectos metodológicos tomados en cuenta fueron de tipo aplicada, diseño no experimental, de corte transversal, de nivel descriptivo-correlacional. La muestra estuvo conformada por 15 trabajadores. Mientras que la técnica del estudio fue la encuesta con su instrumento el cuestionario. Los resultados del estudio fueron que el 40% del personal presentó un nivel de estrés alto, además el 33% presentó un nivel de estrés medio y el 27% tuvo un estrés de nivel bajo. Finalmente, la conclusión

fue que el estrés laboral y el desempeño de los trabajadores presentaron una relación inversa de 0.630.

Ayay & Rodríguez (2018) en su investigación “*Relación del estrés laboral y el desempeño laboral en la cadena molinera Induamerica Trade S.A – San Martín*”. Tarapoto, Perú. El estudio tuvo como propósito establecer la relación entre el estrés laboral y el desempeño de los trabajadores de la empresa. Asimismo, los aspectos metodológicos tomados en cuenta fueron de tipo aplicada, diseño no experimental, de corte transversal, de nivel correlacional. La muestra estuvo conformada por 64 trabajadores. Mientras que la técnica del estudio fue la encuesta con su instrumento el cuestionario. Los resultados del estudio fueron que el 44% de los trabajadores están de acuerdo con la falta de apoyo organizacional, además el 39% considera estar indiferente por la sobrecarga laboral, el 33% estuvo en desacuerdo con las dificultades interpersonales y el 41% es indiferente sobre las fuentes intrínsecas de satisfacción. Finalmente, la conclusión fue que 53% es indiferente sobre el estrés laboral que presentan en la empresa.

Sánchez & Trigozo (2019) en su investigación “*Comunicación interna y su relación con el estrés laboral de los colaboradores de distribuidora y comercializadora Fanero S.A.C, Tarapoto, 2019*”. Tarapoto, Perú. El estudio tuvo como propósito establecer la relación entre la comunicación interna y el estrés laboral de los trabajadores de la empresa. Asimismo, los aspectos metodológicos tomados en cuenta fueron de tipo aplicada, diseño no experimental, de corte transversal, de nivel descriptivo-correlacional. La muestra estuvo conformada por 40 trabajadores. Mientras que la técnica del estudio fue la encuesta con su instrumento el cuestionario. Los resultados del estudio fueron que la comunicación interna y la falta de apoyo organizacional tuvo un coeficiente de 0.880, además con la sobrecarga laboral fue de 0.942, con las dificultades interpersonales fue de 0.897 y con la insatisfacción fue de 0.925. Finalmente, la conclusión fue que existe relación entre la comunicación interna y el estrés en un 0.457.

1.2. Base teórica

Soft skills

Evolución del Soft skills

La intensa competencia global ha dado lugar a una fuerza laboral emergente donde las habilidades blandas se encuentran entre los activos más valiosos que puede poseer un

empleado. Ha habido una progresión en la población activa desde principios del siglo XX considerada como la época de la primera revolución industrial, donde los hombres trabajaban mientras las mujeres se quedaban en casa y criaban a los hijos, además el enfoque en el lugar de trabajo estaba en la producción en masa (Dean & East, 2019, pp.19-20).

La historia de la fuerza laboral en los Estados Unidos incluye tiempos económicos desafiantes durante la Gran Depresión, alto desempleo durante la Segunda Guerra Mundial y la guerra de Vietnam, la aparición de computadoras para aumentar la eficiencia del trabajo, y la lucha feminista. La presencia de mujeres en la fuerza laboral ha cambiado algunos resultados comerciales. Las mujeres suelen tener una mayor empatía y habilidades más sólidas para construir relaciones que los hombres (Dean & East, 2019, p.20).

Las habilidades blandas en el siglo XXI son consideradas como competencias para la empleabilidad, socioemocionales, laborales, relacionales, nucleares, además son consideradas como aquellas destrezas que permite a las personas tener la capacidad de laborar en diferentes contextos, además permite transferir los aprendizajes de un campo a otro. Según la teoría de Geana, Leane, y Bonnie (2010) indicaron que las habilidades blandas son las cualidades individuales como habilidad para trabajar en equipo, gestión de tiempo, habilidades de comunicación, ética y aprecio por la diversidad (Moreno & Guzmán, 2019, p.8).

Posteriormente, las habilidades se refieren al nivel de desempeño de un individuo en una tarea en particular o la capacidad de realizar bien un trabajo que se puede dividir en elementos técnicos y elementos de comportamiento. Los elementos técnicos miden las habilidades técnicas “difíciles” mientras que los elementos de comunicación miden las habilidades “blandas” que incluyen las actitudes y enfoques que los solicitantes adoptan en su trabajo, como la capacidad de colaborar en proyectos en equipo (Patacsil & Tablatin, 2017, p.350).

Teoría de Soft skills

La teoría de factores y rasgos de Parsons opera bajo la premisa de que es posible medir tanto las habilidades individuales, los talentos como los atributos requeridos en trabajos particulares. También asume que las personas pueden ser asignadas a una ocupación que

se adapte a ellas. Por lo tanto, si la capacidad del individuo se adapta al trabajo, se desempeñará mejor y su productividad será la más alta (Patacsil & Tablatin, 2017, p.350).

Por otro lado, la teoría de emparejamiento de trabajos de Barnard, Veldhuis y Van Rooij (2001) afirma que el objetivo principal es que las personas se preparen e consideren las habilidades adecuadas para las tareas que realizarán en sus futuros trabajos. La teoría afirma que un desajuste entre las habilidades requeridas y las habilidades que realmente posee una persona, lo cual tiene una contribución significativa en su productividad, salarios y probabilidad de conseguir un trabajo. Por lo tanto, las habilidades requeridas por los empleadores deben ser equivalentes a las habilidades de las personas (Patacsil & Tablatin, 2017, p.350).

Soft skills

Las habilidades blandas se refieren a un conjunto de cualidades personales, hábitos, actitudes y cualidades sociales que hacen que alguien sea un buen empleado y compatible para trabajar. Son cualidades deseables para ciertas formas de empleo que no dependen de los conocimientos adquiridos: incluyen el sentido común, la capacidad para tratar con las personas y una actitud flexible positiva (Vasanthakumari, 2019, p.67).

Los soft skills se considera como un conjunto de destrezas que presentan las personas para desempeñarse de manera adecuada tanto las relaciones laborales como personales. Diversos especialistas consideran que las habilidades técnicas son más fáciles de desarrollar en las personas en vez que las habilidades blandas. Asimismo, la gran mayoría de especialistas sobre temas laborales indican que, si los colaboradores poseen una gran comunicación, además de las habilidades de negociación e interpersonales, estos deben ser retenidos en la empresa ya que incrementarán el desempeño de la empresa (Ortega, 2017, p.7).

Las habilidades blandas son habilidades esenciales que pertenecen a la naturaleza humana, además es un término que se refiere a los rasgos de personalidad, las cualidades sociales, la facilidad con el lenguaje, los hábitos personales, la amabilidad y el optimismo que marcan a las personas en diversos grados. Otra definición es que son atributos personales que permiten a alguien interactuar de manera efectiva y armoniosa con otras personas (Urhan, 2018, p.6300).

Son un conjunto de habilidades relacionadas con el desarrollo de la personalidad que incluye habilidades sociales, habilidades de comunicación y lenguaje, hábitos interpersonales, asertividad, amabilidad y optimismo que demuestran la relación con el otro. Las habilidades blandas se conocen como habilidades interpersonales, además es a capacidad de interacción con los demás y están relacionados con las emociones, los sentimientos, el instinto, es decir, el conocimiento interno (Urhan, 2018, p.6300).

Las habilidades blandas identificadas como necesarias en el lugar de trabajo incluyen la comunicación, el trabajo en equipo, la motivación, la resolución de problemas, el entusiasmo y la confianza. Las habilidades blandas son fundamentales para el éxito en los negocios. Las empresas buscan trabajadores que se motiven a sí mismos y que puedan trabajar de forma independiente, además que posean la capacidad de comunicarse ya que es una habilidad integral para los trabajadores (Dean & East, 2019, p.19).

Las habilidades blandas son características o habilidades personales que podrían permitir a cualquier persona interactuar de manera efectiva y armoniosa con los demás. Estas características o cualidades conforman quién eres incluyendo nuestras actitudes, hábitos y personalidad que adquirimos a través de experiencias educativas, laborales y de vida. Las habilidades blandas son las habilidades interpersonales y para la vida que ayudan al candidato a compartir sus habilidades duras de manera efectiva. Estas habilidades son una colección de rasgos de personalidad, atributos positivos, habilidades de comunicación colectivas con encanto social y competencias que mejoran la relación y el desempeño de un empleado en el trabajo (Dean & East, 2019, p.19).

Importancia de las Soft skills

Las habilidades blandas son importantes para el desarrollo profesional, el mantenimiento de los derechos de propiedad intelectual y la comunicación efectiva. Las habilidades blandas incluyen atributos interpersonales y personales que mejoran las interacciones, el desempeño laboral y las perspectivas profesionales de un individuo. Hay muchas habilidades blandas clave que deben aplicarse en el lugar de trabajo. Las habilidades se consideran imprescindibles en cualquier campo empresarial y son las habilidades más importantes que se espera que tengan todos los solicitantes de empleo (Vasanthakumari, 2019, p.67).

Las habilidades blandas son una combinación de habilidades interpersonales, habilidades sociales, habilidades de comunicación, rasgos de carácter o personalidad, actitudes, atributos profesionales, inteligencia social y emocional, cocientes de inteligencia, que permiten a las personas navegar por su entorno, trabajar bien con otros, desempeñarse bien y lograr sus objetivos complementando las habilidades duras (Vasanthakumari, 2019, p.67).

Las habilidades blandas diferencian entre candidatos adecuados y candidatos ideales. En la mayoría de los mercados laborales competitivos, los criterios de contratación no se limitan a la capacidad técnica y al conocimiento especializado. Los reclutadores buscarán personas que puedan convertirse en líderes, y el liderazgo, en sí mismo, depende de varias habilidades sociales clave. Las habilidades blandas actúan como clave para construir relaciones, ganar visibilidad y crear más oportunidades de avance (Vasanthakumari, 2019, p.67).

Beneficios de Soft skills

Se supone que las habilidades blandas afectan el éxito profesional en la medida en que sus atributos y rasgos se subrayan profundamente, además se ha convertido en una inversión para los resultados socio-económicos. El mercado laboral necesita competencias técnicas cada vez más específicas, pero también cada vez más necesita otro tipo de competencias, como el trabajo en equipo, el asertividad y la capacidad para trabajar bajo presión. Por otro lado, mejoran las interacciones, el desempeño laboral, el pensamiento crítico y las perspectivas profesionales (Caggiano & Schleutker, 2020, p.2).

Las habilidades blandas están vinculadas a rasgos de personalidad, objetivos y motivaciones. Pueden considerarse un importante valor añadido que permite alcanzar logros más amplios y mejor valorados en el mercado laboral actual. Además, permite obtener resultados más coherentes y precisos, mejorando la calidad de los objetivos y las estrategias adoptadas, también mejoran las interacciones, el desempeño laboral, el pensamiento crítico y las perspectivas profesionales. Las habilidades blandas son transversales en su uso práctico en la vida diaria y en los lugares de trabajo, adaptándose y modificándose según la situación y las motivaciones (Caggiano & Schleutker, 2020, p.2).

Las habilidades blandas son la capacidad de una persona que le ayuda a desempeñarse eficazmente en el lugar de trabajo, el mayor crecimiento en el sector de servicios ha

extendido la importancia de este tipo de habilidades, que en consecuencia se han presentado como una característica crucial para el éxito de las empresas y organizaciones. Esto debido a que, las habilidades blandas son los rasgos y habilidades de la actitud y el comportamiento más que del conocimiento o la aptitud técnica. Estas habilidades lo ayudan a presentar de manera agradable sus habilidades duras, estas habilidades son muy necesarias en todos los niveles y en todos los miembros de la organización para desempeñarse y tener éxito (Meeks, 2017, p.21).

Dimensiones de las habilidades blandas

Desempeño de tareas

Es el rango de habilidades que establecen la predisposición de ser responsable hacia una tarea, ordenado, persistente, respetuoso de las normas y virtuoso. Se considera como el rendimiento laboral y la acción que desempeña el trabajador en la realización de las diversas tareas y funciones que exige su cargo en un entorno laboral específico. Dentro del desempeño de las tareas realizadas por los trabajadores se encuentra la motivación al logro, la responsabilidad, el autocontrol y la persistencia (Schleicher, 2014, p.17).

Motivación al logro: hace referencia a la fijación de elevados estándares para uno mismo, en donde las personas trabajan persistentemente para cumplirlos. Aquí los trabajadores disfrutan lograr un elevado nivel de práctica para el desarrollo de una determinada actividad (Schleicher, 2014, p.6).

Responsabilidad: indica la capacidad para cumplir con las actividades o compromisos de manera puntual y confiable, además es la destreza de las personas de cumplir con las promesas, acuerdos y llegar puntual al trabajo para la realización de manera inmediata de sus actividades (Schleicher, 2014, p.6).

Autocontrol: es la capacidad de las personas de evitar distracciones, en donde orienta su atención en la realización de las labores pendientes con el propósito de alcanzar los objetivos personales. Aquí las personas destacan por ser cuidadosos, no precipitarse y evita posibles riesgos (Schleicher, 2014, p.6).

Persistencia: es la perseverancia en la realización de determinadas labores o actividades hasta lograr cumplirlas o completarlas de manera eficiente, es decir es terminar un trabajo una vez que se ha iniciado a pesar de los obstáculos o el nivel de dificultad (Schleicher, 2014, p.6).

Colaboración

Es la habilidad que poseen las personas afables, las cuales dan un elevado valor a las relaciones interpersonales, ya que son más serviciales, colaboradoras. Asimismo, es un procedimiento por medio del cual las personas se asocian con el propósito de lograr un objetivo específico (Schleicher, 2014, p.22).

Empatía: es la amabilidad y preocupación por las demás personas, también es el interés por el bienestar de los demás lo que genera que valore las relaciones cercanas, es decir es el aprecio por los sentimientos de las personas que los rodea (Schleicher, 2014, p.6).

Confianza: es asumir que las personas que los rodean tienen buenas intenciones y pueden llegar a perdonar aquellas cosas que han hecho mal, en donde no es crítico ni duro con las personas y está dispuesto a prestar ayuda cuando se le requiera (Schleicher, 2014, p.6).

Cooperación: es llevar una vida en armonía con los demás y valorar las relaciones con las demás personas, además facilita llevarse bien con los demás y respetar las decisiones tomadas de manera grupal (Schleicher, 2014, p.6).

Apertura mental

Se origina de la conciencia de la falibilidad de las propias creencias, en donde se respeta los diversos puntos de vista y creencias. De manera general, es la habilidad que poseen las personas de comprender a los demás, de respetar los derechos de los demás sin perjudicar a las personas que los rodea, es decir es aceptar las creencias, religiones, inclinación política e ideales de las personas (Schleicher, 2014, p.21).

Tolerancia: es la capacidad de aceptar a los demás, es decir es un valor moral que hace referencia al respeto íntegro hacia los demás, como sus creencias, ideales, prácticas, independientemente de que sean distintas a la nuestra (Schleicher, 2014, p.6).

Asertividad: es considerada como una habilidad social que hace referencia al conocimiento de los propios derechos, defenderlos respetando a las demás personas. De manera general es la capacidad de expresar las opiniones, las actitudes o

sentimientos y los derechos en el momento adecuado y de forma que no perjudique los derechos de los demás (Schleicher, 2014, p.6).

Involucramiento

Indica la habilidad de disfrutar y participar en las interacciones sociales amistosas, además es el compromiso activo o la percepción que mide el nivel de identificación de una persona con su trabajo y está directamente relacionado con las interrelaciones de los integrantes de una organización (Schleicher, 2014, p.6).

Sociabilidad: se considera como la capacidad de acercarse a los demás, tanto con los amigos como a extraños, iniciando conversaciones o conexiones sociales. Es la cualidad de sociable que presenta una persona, es aquel que de forma natural tiende a vivir en sociedad, es decir es la persona afable que le gusta relacionarse con las demás personas (Schleicher, 2014, p.6).

Trabajo equipo: hace referencia a la reunión de los integrantes de una empresa para la realización de actividades grupales con la finalidad de lograr un resultado eficiente. El trabajo en equipo es el involucramiento de los participantes para alcanzar un objetivo común y compartir los mismos intereses (Schleicher, 2014, p.6).

Estrés por insatisfacción laboral.

El estrés es la forma en que los seres humanos reaccionan tanto física como mentalmente a los cambios, eventos y situaciones en sus vidas. Las personas experimentan el estrés de diferentes formas y por diferentes razones. La reacción se basa en su percepción de un evento o situación. Si ve una situación de manera negativa, es probable que se sienta angustiado, abrumado, oprimido o fuera de control. El estrés relacionado con el trabajo se define como una reacción dañina que las personas tienen ante las presiones y demandas indebidas que se les imponen en el trabajo (Kundaragi & Kadakol, 2015, p.18).

El estrés laboral, que se relaciona con la dificultad y el contenido del trabajo, la insatisfacción y la falta de adecuación en el trabajo, confirman diferentes efectos del estrés laboral. Las fuentes de estrés laboral (factores estresantes) pueden ser individuales, que surgen del rol laboral; grupo: causado por la dinámica del grupo y el comportamiento de los gerentes; u organizacional que surge de las características de la organización. El estrés profesional implica una amplia gama de reacciones fisiológicas, psicológicas y conductuales nocivas ante diversas situaciones (Katic, et al., 2019, p.6).

El origen de la palabra estrés es como sujeto a partir del concepto de resistente en la física que se extendió al campo de la psicología. Es una respuesta no específica del cuerpo a cualquier demanda que se le imponga, además es un estado mental psicológico resultante de las demandas impuestas al cuerpo de una persona. Desde el punto de vista médico, a menudo se ha demostrado que el estrés es perjudicial para la salud (Azman et al., 2015, p.45).

El estrés en el lugar de trabajo a menudo se considera el resultado de la interacción entre el individuo y su entorno. Asimismo, el estrés es definido en términos de la interacción entre una persona y su entorno (laboral) y es la conciencia de no poder hacer frente a las demandas del entorno, cuando esta comprensión es de interés para la persona, en que ambos están asociados con una respuesta emocional negativa (Naveed & Ramakrishna, 2016, p.882).

El estrés se puede presentar en aquellos aspectos que son intrínsecos al trabajo incluyen largas horas de trabajo, sobrecarga de trabajo, presión de tiempo, tareas difíciles, exigentes o complejas, falta de descansos, falta de variedad y malas condiciones físicas de trabajo (espacio limitado, temperatura inconveniente, condiciones de iluminación limitadas o inadecuadas). Sin embargo, otras causas de estrés en el trabajo son los conflictos, las limitaciones y la alta responsabilidad (Naveed & Ramakrishna, 2016, p.883).

El estrés es un estado que ocurre cuando las personas reconocen que las condiciones o tensiones que enfrentan pueden ser más que su resistencia. El término estrés laboral puede definirse como un grupo de factores externos dañinos en el entorno laboral, que pueden ser psicológicos, físicos o sociales. El estrés laboral se manifiesta por medio de reacciones e interacciones individuales sobre las características del entorno laboral que parecen amenazantes moralmente, emocional y físicamente, las cuales son mediadas por diferencias individuales y / o acciones psicológicas (Moaz et al., 2016, p.22).

Consecuencias del estrés

El estrés laboral afecta las capacidades mentales de los empleados, por lo que no pueden desempeñarse y servir a sus organizaciones de manera efectiva. El estrés laboral no solo afecta el desempeño de los empleados, sino que puede ser la causa de resultados negativos versátiles como fatiga, menos estímulo hacia el trabajo, rotación de empleados y menor puntualidad. El estrés en el lugar de trabajo también minimiza la capacidad de toma de

decisiones, por lo que los empleados no tienen la motivación suficiente para tomar iniciativas y tomar decisiones por sí mismos (Zafar, et al., 2015, p.222).

El estrés no solo está vinculado a las capacidades mentales o al estado de ánimo interno, sino que también afecta el comportamiento de los empleados. El estado mental o los pensamientos son los responsables de dar forma a nuestros sentimientos y emociones, que también pueden cambiar el estado físico del empleado; es por eso que los empleados estresados son en su mayoría poco saludables. El estrés laboral nunca permite que un empleado se sienta seguro y satisfecho de su trabajo, lo que no permitiría que el empleado cumpla con el desempeño deseado que él es capaz de realizar (Zafar, et al., 2015, p.222).

Debido a las demandas excesivas del lugar de trabajo, la inseguridad laboral, los salarios irregulares o los plazos ajustados, el trabajo suele ser una gran fuente de estrés para un individuo moderno. El estrés profesional implica una amplia gama de reacciones fisiológicas, psicológicas y conductuales nocivas ante situaciones. Un individuo con un nivel de estrés más bajo será más productivo, más satisfecho y más motivado para trabajar, como han indicado numerosos estudios (Katic, et al., 2019, p.6).

Tipos de estrés

El estrés tiene una connotación negativa, el estrés es multifacético y, en ocasiones, resalta la bondad, sin embargo, la palabra estrés puede significar "crisis" y "oportunidad". En la literatura existente, se ha considerado que el estrés también tiene dos implicaciones o tipos; eustres y condiciones de angustia, además del estrés fisiológico y psicológico (Azman et al., 2015, p.46).

- Eustress se refiere al sentimiento positivo que surge de una condición estresante, mientras que la angustia se relaciona con amenazas y efectos dañinos. El eustress puede ocurrir cuando los individuos son capaces de manejar demandas externas impuestas a su físico que pueden conducir a una disminución del estrés fisiológico y psicológico (por ejemplo, una vida placentera, capaces de controlar los sentimientos de ansiedad y ser proactivos) (Azman et al., 2015, p.46).
- La angustia, por el contrario, puede existir cuando las personas no pueden hacer frente a las demandas externas impuestas a sus cuerpos y terminan con un mayor estrés fisiológico y psicológico (por ejemplo, enfermedad, vida desagradable,

incapacidad de controlar los sentimientos de ansiedad y pasividad) (Azman et al., 2015, p.46).

- El estrés fisiológico se relaciona normalmente con una reacción fisiológica del cuerpo (como dolor de cabeza, migraña, dolor abdominal, letargo, dolor de espalda, dolor de pecho, fatiga, palpitaciones del corazón, trastornos del sueño y dolor muscular) a varios factores estresantes en el lugar de trabajo que directamente y afecta negativamente la productividad, la eficacia, la calidad del trabajo y la salud personal de un individuo. Algunos ejemplos de estrés fisiológico son: cambios en los hábitos de comer, beber, dormir y fumar (Azman et al., 2015, p.46).
- El estrés psicológico a menudo se ve como una reacción emocional (como ansiedad y depresión, agotamiento, alienación laboral, hostilidad, depresión, tensión, ira, nerviosismo, irritabilidad y frustración) experimentada por un individuo como resultado del estímulo en el lugar de trabajo. El estrés psicológico está asociado con la identidad del rol de uno. Una persona generalmente tiene múltiples identidades de roles (un empleado, un esposo, un hijo, etc.). Cuanto mayor sea el valor que una persona y su sociedad asocian con cada rol, mayor será el costo de no desempeñar el rol (Azman et al., 2015, p.46).

Teoría del estrés

La palabra o término estrés fue tomado de uno de los renombrados investigadores del estrés, Hans Selye, quien indicó que la disrupción emocional, físicamente lesiva que ocurre cuando el trabajo no requiere o no conecta con las habilidades, recursos y necesidades del trabajador, se define como 'estrés laboral', de ahí que se identifique como un desafío mental y físico de una persona e incluso organización. A pesar de la amplitud del trabajo y los estudios realizados por Selye, muchos científicos se opusieron y criticaron sus ideas (Bala et al., 2017, p.17).

En la década de 1960, el trabajo de Holmes y Rahe demostró que algunas experiencias o eventos estresantes importantes que ocurren en la vida de una persona pueden poner en grave peligro su estado de salud. El estrés, según la definición de Arnold y Feldman (1986), es una respuesta de una persona a través de una situación nueva u hostil en un entorno

laboral. En cuanto a William y Huber (1986), el estrés es una reacción tanto psicológica como física, así como a factores internos y externos de una situación en la que la capacidad de adaptación de un individuo podría extenderse demasiado (Bala et al., 2017, p.17).

El estrés laboral es definido por Colligan y Higgins (2005) como un estado psicológico complejo de misterio. Cuando el trabajo no se relaciona con sus capacidades o con los recursos adecuados, tanto físicos como emocionales reaccionarán y responderán peligrosamente y eso es un síntoma de estrés laboral. El estrés laboral proviene de diferentes fuentes y siembra afecto en las personas de diversas maneras. Sin duda, la relación entre el bienestar y la salud de un empleado y la parte físico social del trabajo está bien documentada (Bala et al., 2017, p.17).

Según el modelo de control de la demanda, la presión laboral es una de las fuentes importantes de estrés laboral. Lo que crea la diferencia entre las demandas y la capacidad de proporcionar seguridad mental no es otro que el estrés laboral. El estrés laboral se puede distinguir entre un estrés positivo o negativo y depende de la percepción de una persona entre estas dos fuerzas. No es común ahora que el trabajo en condiciones de estrés especialmente sea un fenómeno nuevo en la forma de vida moderna (Bala et al., 2017, p.18).

Tanto Cox como Griffiths (1995), crearon un marco que ayuda a evaluar los procedimientos para lidiar con situaciones estresantes. Depende del impacto de un factor estresante externo. Este modelo se enfoca en las características estructurales del proceso de estrés, es decir, qué factores estresantes pueden conducir a qué resultados en qué poblaciones, sin embargo, las visiones transaccionales son cognitivas, y se enfoca en la relación dinámica que ocurre entre los individuos y su entorno en términos mentales y procesos emocionales (Bala et al., 2017, p.18).

El modelo de Demandas-Control es quizás en la actualidad el modelo de estrés más influyente en el lugar de trabajo y el modelo original se centra en las dos características psicosociales del trabajo de las demandas laborales y el control del trabajo. Muchos otros estudios demostraron el bienestar de un empleado a través de demandas laborales masivas a través del modelo DemandControl. Una de las fortalezas de este modelo es que si un empleado tiene suficiente libertad para decidir el uso de las habilidades que están disponibles para él, aunque los trabajos sean muy estresantes, permite adaptar los trabajos de aprendizaje activo que es una manera eficaz en la resolución de problemas. Otros

también han criticado que el modelo Demanda-Control solo define la base de la carga de trabajo y no cualquier otra demanda y asume que el alto control es siempre un estado deseado que se puede argumentar. Es posible que algunos no vean que no siempre se desea el control en el trabajo y algunos incluso pueden encontrar un bajo sentido de autoeficacia al ver que el control del factor estresante está dentro (Bala et al., 2017, p.18).

Dimensiones del estrés

Ambigüedad de rol

Se considera como aquella situación en que viven una determinada persona cuando no presenta suficientes puntos de referencia para desempeñar sus actividades o labores. Cuando el empleado carece de información sobre los requisitos de su función, cómo cumplir con esos requisitos de función y el proceso de evaluación para garantizar que la función se desempeñe con éxito, se producirá una ambigüedad de función (Ngoc & Hai, 2016, p.32).

Descripción de las funciones: es la descripción o detalle de las actividades del empleador, en donde se delimita de manera clara las responsabilidades y competencias del trabajador de acuerdo al puesto de trabajo que posee. De manera general es la descripción de las principales responsabilidades dentro de un puesto laboral (Ngoc & Hai, 2016, p.32).

Establecimiento de objetivos: es el detalle o descripción claro de los objetivos que se pretenden alcanzar en la organización en un determinado tiempo. Ayuda a que los trabajadores realicen sus actividades de forma más organizada, puesto que estará bajo guía para alcanzar ciertas metas (Ngoc & Hai, 2016, p.32).

Planificación de actividades: es la gestión de manera adecuado de los recursos con los que dispone la empresa, además de definir las prioridades de la forma más organizada posible (Ngoc & Hai, 2016, p.32).

Conflicto de rol

Se genera cuando dos roles son incompatibles y las demandas de cada rol entran en contradicción, es decir se produce cuando hay exigencias en el trabajo, que son entre sí incompatibles para efectuar dicha labor. El conflicto de rol se encuentra vinculado con la

insatisfacción, deterioro del rendimiento laboral y la disminución de la implicación con el trabajo (Leo et al., 2015, p.172).

Expectativas diferentes: son las diferencias de la visión de lo que desean que pase en la vida laboral, se genera cuando los diversos trabajadores presentan diferentes objetivos o motivaciones que los impulsa al logro de sus objetivos, también indica las diferentes metas que posee el trabajador al postularse a un determinado empleo (Leo et al., 2015, p.172).

Incompatibilidad laboral: indica las diferencias entre los puestos de trabajo, en donde las condiciones en que se desarrolla el trabajo son diferentes, incluyendo la cantidad de salario, dicha situación genera que los trabajadores desarrollen conflictos laborales dentro del desarrollo de sus funciones (Leo et al., 2015, p.172).

Sobrecarga de rol

Se genera cuando las demandas de una serie de roles que desempeña un determinado trabajador entran en conflicto con el tiempo que disponen para finalizarlo, en donde excede su capacidad de respuesta, puesto que hay una excesiva cantidad de tareas requeridas. Si no se realiza una jerarquía de los diversos roles, es muy probable que dicha situación desemboque en una situación de insatisfacción de los trabajadores (Orgambidez et al., 2015, p.70).

Carga física: es el exceso de requerimientos físicos en que se ve sometido el trabajador durante una determinada jornada laboral. Los cuales conllevan a un conjunto de esfuerzos por parte del trabajador que necesitan de un mayor consumo de energía ante el mayor esfuerzo físico (Orgambidez et al., 2015, p.70).

Carga mental: es una serie de tensiones inducidas en un trabajador por las exigencias del trabajo mental que tiene que realizar para cumplir con sus actividades laborales, es decir es la fatiga mental por el conjunto de requerimientos mentales, intelectuales o cognitivos necesarios para el cumplimiento de una jornada laboral (Orgambidez et al., 2015, p.70).

Sobre carga horaria: es la realización del trabajo por más de las ocho horas, lo cual posibilita la ocurrencia de riesgo de sufrir estrés, debido a la ausencia de descanso o alejamiento familiar, además puede generar deterioro de la memoria (Orgambidez et al., 2015, p.70).

1.3. Definición de Términos Básicos

Ambigüedad de rol: se considera como aquella situación en que viven una determinada persona cuando no presenta suficientes puntos de referencia para desempeñar sus actividades o labores (Ngoc & Hai, 2016, p.32).

Autocontrol: es la capacidad de las personas de evitar distracciones, en donde orienta su atención en la realización de las labores pendientes con el propósito de alcanzar los objetivos personales. Aquí las personas destacan por ser cuidadosos, no precipitarse y evita posibles riesgos (Schleicher, 2014, p.6).

Colaboración: es la habilidad que poseen las personas afables, las cuales dan un elevado valor a las relaciones interpersonales, ya que son más serviciales, colaboradoras. Asimismo, es un procedimiento por medio del cual las personas se asocian con el propósito de lograr un objetivo específico (Schleicher, 2014, p.22).

Conflicto de rol: se genera cuando dos roles son incompatibles y las demandas de cada rol entran en contradicción, es decir se produce cuando hay exigencias en el trabajo, que son entre sí incompatibles para efectuar dicha labor (Leo et al., 2015, p.172).

Empatía: es la amabilidad y preocupación por las demás personas, también es el interés por el bienestar de los demás lo que genera que valore las relaciones cercanas, es decir es el aprecio por los sentimientos de las personas que los rodea (Schleicher, 2014, p.6).

Estrés: se relaciona con la dificultad y el contenido del trabajo, la insatisfacción y la falta de adecuación en el trabajo, confirman diferentes efectos del estrés laboral. Las fuentes de estrés laboral causado por la dinámica del grupo y el comportamiento de los gerentes; u organizacional que surge de las características de la organización (Katic, et al., 2019, p.6).

Persistencia: es la perseverancia en la realización de determinadas labores o actividades hasta lograr cumplirlas o completarlas de manera eficiente, es decir es terminar un trabajo una vez que se ha iniciado a pesar de los obstáculos o el nivel de dificultad (Schleicher, 2014, p.6).

Responsabilidad: indica la capacidad para cumplir con las actividades o compromisos de manera puntual y confiable, además es la destreza de las personas de cumplir con las

promesas, acuerdos y llegar puntual al trabajo para la realización de manera inmediata de sus actividades (Schleicher, 2014, p.6).

Sobrecarga de rol: se genera cuando las demandas de una serie de roles que desempeña un determinado trabajador entran en conflicto con el tiempo que disponen para finalizarlo, en donde excede su capacidad de respuesta, puesto que hay una excesiva cantidad de tareas requeridas (Orgambídez et al., 2015, p.70).

Soft skills: se refieren a un conjunto de cualidades personales, hábitos, actitudes y cualidades sociales que hacen que alguien sea un buen empleado y compatible para trabajar. Son cualidades deseables para ciertas formas de empleo que no dependen de los conocimientos adquiridos: incluyen el sentido común, la capacidad para tratar con las personas y una actitud flexible positiva (Vasanthakumari, 2019, p.67).

CAPÍTULO II

MATERIAL Y MÉTODOS

2.1. Sistema de Hipótesis

Hipótesis general

Hi: Existe correlación significativa entre el soft skills y estrés por insatisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Industrias Peruanas Santa Lucía, San Martín, 2019.

Ho: No existe correlación significativa entre el soft skills y estrés por insatisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Industrias Peruanas Santa Lucía, San Martín, 2019.

Hipótesis Específicas

Las soft skills de los colaboradores de la empresa Industrias Peruanas Santa Lucía, San Martín, 2019 son deficientes.

El estrés por insatisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Industrias Peruanas Santa Lucía, San Martín, 2019 es alto.

La correlación entre las dimensiones de la variable soft skill y el estrés por insatisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Industrias Peruanas Santa Lucía, San Martín, 2019 es significativa.

2.2. Sistema de Variables

Variable independiente : Soft skills

Se refieren a un conjunto de cualidades personales, hábitos, actitudes y cualidades sociales que hacen que alguien sea un buen empleado y compatible para trabajar. Son cualidades deseables para ciertas formas de empleo que no dependen de los conocimientos adquiridos: incluyen el sentido común, la capacidad para tratar con las personas y una actitud flexible positiva (Vasanthakumari, 2019, p.67).

Escala de medición : Ordinal

Variable dependiente : Estrés por insatisfacción laboral

Se relaciona con la dificultad y el contenido del trabajo, la insatisfacción y la falta de adecuación en el trabajo, confirman diferentes efectos del estrés laboral. Las fuentes de estrés laboral causado por la dinámica del grupo y el comportamiento de los gerentes; u organizacional que surge de las características de la organización (Katic, et al., 2019, p.6).

Escala de medición : Ordinal

Tabla 1*Operacionalización de las variables*

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Soft skills	Se refieren a un conjunto de cualidades personales, hábitos, actitudes y cualidades sociales que hacen que alguien sea un buen empleado y compatible para trabajar. Son cualidades deseables para ciertas formas de empleo que no dependen de los conocimientos adquiridos: incluyen el sentido común, la capacidad para tratar con las personas y una actitud flexible positiva (Vasanthakumari, 2019, p.67).	El soft skills se medirá por medio del desempeño de tareas, colaboración, apertura mental e involucramiento	Desempeño de tareas Colaboración Apertura mental Involucramiento	Motivación al logro Responsabilidad Autocontrol Persistencia Empatía Confianza Cooperación Tolerancia Asertividad Sociabilidad Trabajo equipo	Ordinal
Estrés por insatisfacción laboral	Se relaciona con la dificultad y el contenido del trabajo, la insatisfacción y la falta de adecuación en el trabajo, confirman diferentes efectos del estrés laboral. Las fuentes de estrés laboral causado por la dinámica del grupo y el comportamiento de los gerentes; u organizacional que surge de las características de la organización (Katic, et al., 2019, p.6).	El estrés por insatisfacción laboral se medirá por medio de la ambigüedad de rol, conflicto de rol y sobrecarga de rol	Ambigüedad de rol Conflicto de rol Sobrecarga de rol	Descripción de las funciones Establecimiento de objetivos Planificación de actividades Expectativas diferentes Incompatibilidad laboral Carga física Carga mental Sobre carga horaria	Ordinal

Fuente: Bases teóricas

2.3. Tipo y nivel de investigación

Tipo de investigación.

El presente estudio ha sido de tipo aplicada porque está direccionada en la búsqueda de soluciones de manera objetiva sobre una problemática identificada en un determinado contexto, es decir los estudios aplicados tienen como finalidad la aplicación de las teorías de las variables bajo estudio a ciertas soluciones del entorno, es decir la aplicación de manera inmediata a una determinada realidad (Ñaupas et al., 2018, p.136). En la presente investigación se empleó las teorías de soft skills y estrés por insatisfacción laboral en un contexto específico que será la empresa Industrias Peruanas Santa Lucía, San Martín.

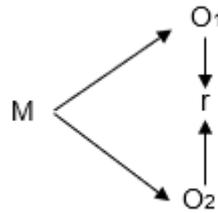
Nivel de investigación.

En cuanto al nivel del estudio ha sido correlacional porque se pretende determinar el grado de relación existente entre dos o más variables, es decir identificar el comportamiento de una variable respecto a la conducta de otra variable vinculada o relacionada. De manera general, su propósito es determinar la reacción de una o más categorías en base a la conducta de otra categoría correlacionada (Hernández y Mendoza 2018, p.178). En el presente estudio se pretende determinar la correlación entre el Soft skills y estrés por insatisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Industrias Peruanas Santa Lucía, San Martín, 2019.

2.4. Diseño de la investigación

La presente investigación cuenta con un diseño de estudio no experimental debido a que no se manipuló los resultados de forma deliberada, es decir solo se limita a recopilar la información ya que no posee control directo de las variables (Hernández y Mendoza, 2018, p.174). Asimismo, la investigación es de corte transversal ya que la recopilación de datos solo se llevó a cabo en un solo periodo de tiempo o momento en específico (Hernández y Mendoza, 2018, p.176). En el presente estudio se recopilará la información de las variables Soft skills y estrés por insatisfacción laboral en el periodo 2019.

El esquema de diseño de investigación será el siguiente:

**Dónde:**

M = Muestra

O₁ = Soft skills

O₂ = estrés por insatisfacción laboral

r = Correlación

2.5. Población y Muestra**Población**

Es el conjunto de todas las unidades de investigación, las cuales contienen las características o cualidades necesarias para el desarrollo de la investigación y para ser consideradas como tales. (Ñaupas et al., 2018, p.136). La población de la investigación estará conformada por 32 trabajadores administrativos de la empresa Industrias Peruanas Santa Lucía, San Martín.

Muestra

Es un subgrupo representativo de la población porque contiene las mismas características y cualidades que la población por lo que permite que los resultados sean generalizados, además es hallado por medio de procedimientos adecuados para que puedan obtener los integrantes necesarios para el desarrollo del estudio (Ñaupas et al., 2018, p.334).

El muestro de la investigación ha sido no probabilístico-censal, debido a que interviene el criterio del investigador para tomar en cuenta a los integrantes de las unidades muestrales, de acuerdo con determinadas características que requiera la naturaleza de la investigación. Por otro lado, se considera que es censal porque todas las unidades de investigación son consideradas como parte integrante de la muestra (Ñaupas et al., 2018, p.334). Por lo tanto, la muestra estuvo constituida por 8 trabajadores administrativos de la empresa Industrias Peruanas Santa Lucía, San Martín.

2.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica

La técnica ha sido la encuesta que se caracteriza por ser la técnica social por excelencia ya que se caracteriza por la versatilidad, utilidad, sencillez y objetividad para obtener información. La encuesta contiene interrogantes o ítems formuladas de manera directa e indirecta a las unidades de estudio que integran la investigación (Carrasco, 2018, pp.314-315).

Instrumento

El instrumento para la recolección de información fue el cuestionario, que es la elaboración de un conjunto de interrogantes o ítems escritos de acuerdo a las dimensiones e indicadores de las variables, además tienen el propósito de lograr determinar la veracidad o no de las hipótesis planteadas (Ñaupas et al., 2018, p.291).

El cuestionario de la variable soft skills está integrado por 13 ítems, además presenta una escala Likert de cinco valoraciones: totalmente en desacuerdo, en desacuerdo, indiferente, de acuerdo y totalmente de acuerdo. Mientras que el cuestionario de la variable estrés por insatisfacción laboral está conformado por 12 ítems, además presenta una escala Likert de cinco valoraciones: totalmente en desacuerdo, en desacuerdo, indiferente, de acuerdo y totalmente de acuerdo.

Confiabilidad

Mediciones que se ejecuten con los instrumentos, que no varían significativamente al aplicarlos a otros individuos con rasgos similares, sin variar en el tiempo. Asimismo, la confiabilidad es cuando un instrumento merece confianza ya que al ser aplicado en contextos similares los resultados serán los mismos (Ñaupas et al., 2018, p.277).

2.7. Técnicas de procesamiento y análisis de datos

En primer lugar, se aplicarán los instrumentos para la obtención de la información necesaria, para después iniciar el procesamiento de dichos datos por medio del programa estadístico SPSS, además se llevará a cabo la prueba de normalidad, el estadístico Alfa de Cronbach para obtener la fiabilidad de los instrumentos y se utilizó el coeficiente de

correlación de Pearson para determinar la relación entre el soft skills y estrés por insatisfacción laboral. Por último, los resultados serán plasmados mediante tablas de frecuencias y figuras para una mejor interpretación de los mismos.

2.8. Método de investigación

Respecto al método será el hipotético deductivo, porque se inicia con una hipótesis inferida por medio de datos empíricos y empleando la regla de la deducción, además se plantearán hipótesis que se someterán a comprobación, con el propósito de determinar la verdad o falsedad de los mismos. Permite comprobar los enunciados permitiendo establecer si se acepta o rechaza las hipótesis formuladas en el estudio (Rodríguez et al., 2017, p.12).

CAPÍTULO III

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

3.1. Resultados

Objetivo general: Determinar la correlación entre el soft skills y estrés por insatisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Industrias Peruanas Santa Lucía, San Martín, 2019.

La hipótesis general de la investigación buscó determinar existe correlación significativa entre el soft skills y estrés por insatisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Industrias Peruanas Santa Lucía, San Martín, 2019, por tanto, a continuación, se presenta el análisis de estadístico que se realizó para comprobar la hipótesis.

Tabla 2

Prueba de correlación de las variables Soft skills y estrés por insatisfacción laboral

		Soft skills	Estrés por insatisfacción laboral
Soft skills	Correlación de Pearson	1	,724**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	32	32
Estrés por insatisfacción laboral	Correlación de Pearson	,724**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	32	32

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia

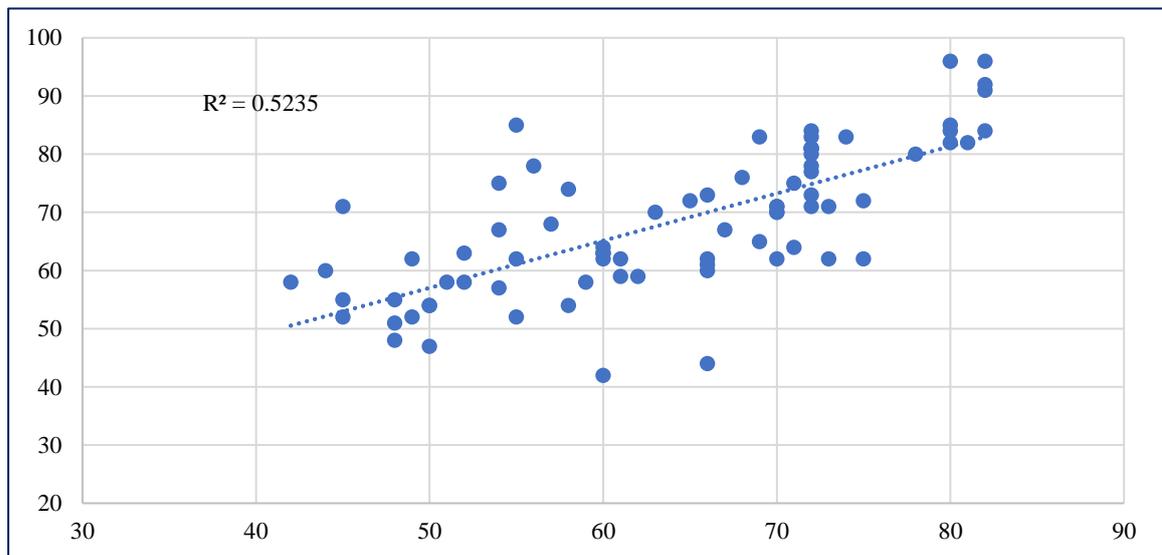


Figura 1. Análisis de dispersión de la variable Soft skills y estrés por insatisfacción laboral

r	: Coeficiente de correlación	= 0,724
r ²	: Coeficiente determinante	= 0,724 ²
r ²	: Coeficiente determinante	= 0.5241

Interpretación:

Se ha determinado que existe una relación significativa entre las variables, pues el valor sig. obtenido es de 0.000, así mismo, se evidencia una relación positiva alta, pues el coeficiente de correlación es de 0.724; este coeficiente, al ser elevado al cuadrado, evidencia que la variable I influye en un 52% sobre la variable II, por su parte esto nos demuestra que mientras mejor sean los Soft skills menor será el estrés por insatisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Industrias Peruanas Santa Lucía.

Al mismo tiempo podemos concluir que se acepta la hipótesis de investigación donde menciona que existe correlación significativa entre el soft skills y estrés por insatisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Industrias Peruanas Santa Lucía, San Martín, 2019.

Objetivo específico N.º 1: Analizar la situación actual del soft skills de los colaboradores de la empresa Industrias Peruanas Santa Lucía, San Martín, 2019.

Para evaluar la variable soft skills de la empresa en estudio, se ha considerado evaluarlos en cuanto a sus dimensiones, como se muestra en la siguiente tabla y figura.

Tabla 3

Frecuencias de resultados de la variable soft skills

Calificación del instrumento	f	%	Calificación de la variable
Totalmente en desacuerdo	7	22%	Muy inadecuado
En desacuerdo	19	59%	Inadecuado
Indiferente	5	16%	Ni adecuado ni inadecuado
De acuerdo	1	3%	Adecuado
Totalmente de acuerdo	0	0%	Muy Adecuado
TOTAL	32	100%	

Fuente: Elaboración propia

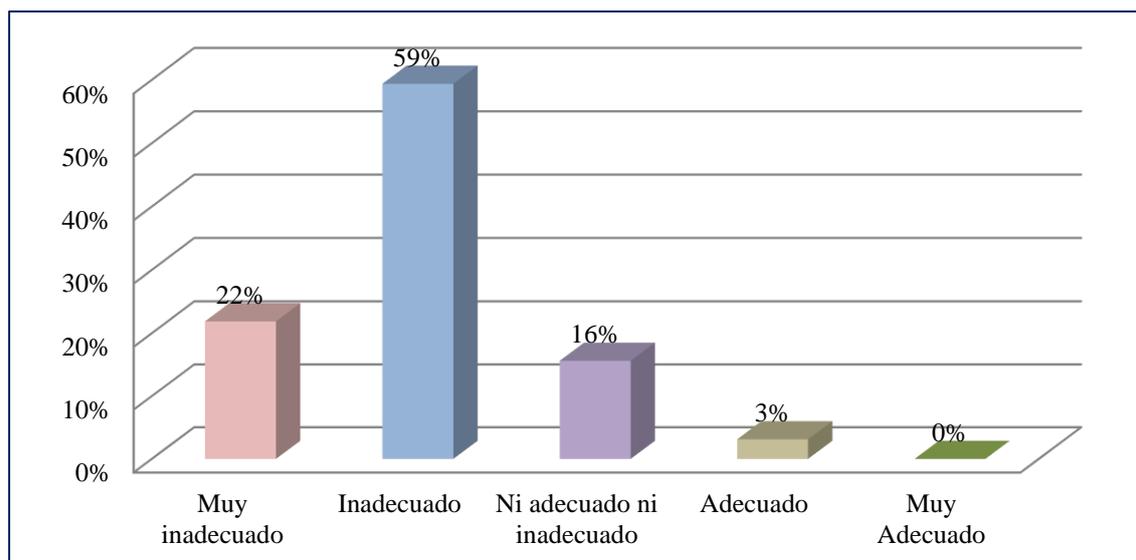


Figura 2. Frecuencia de resultados de la variable soft skills. (Fuente: Elaboración propia).

Interpretación:

Se muestra en la tabla 3 y figura 2, el 59% de los encuestados señalaron que los soft skills se encuentran en un nivel inadecuado, un 22% manifestaron que se encuentra en un nivel muy inadecuado, un 16% mencionaron que se encuentra en un nivel ni adecuado ni inadecuado, y un 3% señalaron que se encuentra en un nivel adecuado.

Objetivo específico N.º 2: Describir la situación actual del estrés por insatisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Industrias Peruanas Santa Lucía, San Martín, 2019.

Para evaluar la variable estrés por insatisfacción laboral de la empresa en estudio, se ha considerado evaluarlos en cuanto a sus dimensiones, como se muestra en la siguiente tabla y figura.

Tabla 4

Frecuencias de resultados de la variable estrés por insatisfacción laboral

Calificación del instrumento	f	%	Calificación de la variable
Totalmente en desacuerdo	2	6%	Muy bajo
En desacuerdo	15	47%	Bajo
Indiferente	12	38%	Regular
De acuerdo	3	9%	Alto
Totalmente de acuerdo	0	0%	Muy alto
TOTAL	32	100%	

Fuente: Elaboración propia

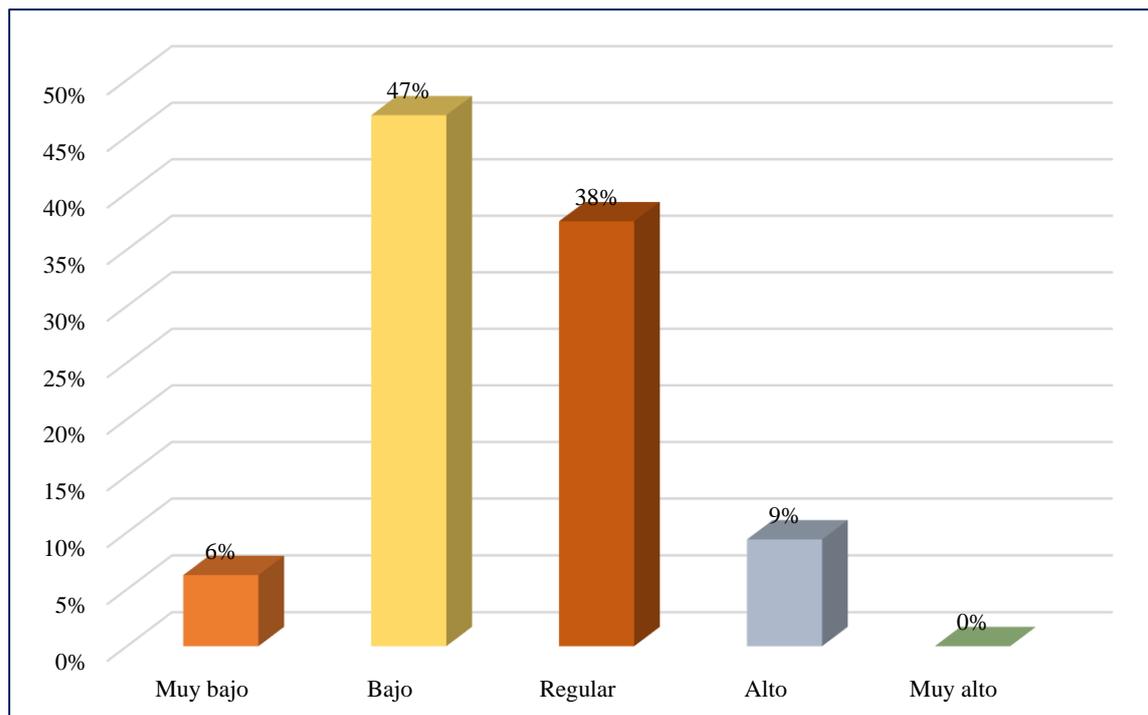


Figura 3. Frecuencia de resultados de la variable estrés por insatisfacción laboral. (Fuente: Elaboración propia).

Interpretación:

Se muestra en la tabla 4 y figura 3, el 47% de los encuestados señalaron en cuanto a la variable estrés por insatisfacción laboral se encuentran en un nivel bajo, un 38% manifestaron que se encuentra en un nivel regular un 9% mencionaron que se encuentra en un nivel alto, y un 6% señalaron que se encuentra en un nivel muy bajo.

3.2. Discusión de resultados

En la elaboración del presente trabajo se ha tenido en consideración investigaciones previas que han servido para ampliar el conocimiento referente a las teorías abordadas y comprender el comportamiento de las variables y sus componentes lo cuales serán útiles en este apartado para contrastar los resultados de la presente investigación y determinar la concordancia:

- Los resultados de la investigación mostraron la existencia de relación entre las variables Soft skills y Estrés por insatisfacción laboral, con valor de significancia de 0.724, donde se demuestra que existe una relación alta, este resultado concuerda con el estudio de Tesen (2019), en el cual se muestra

como resultado fueron que el soft skills se encuentra en un nivel muy bajo de 32% y alto con un 27%, además la proactividad tuvo un nivel muy bajo de 14%, el trabajo bajo presión tuvo un nivel muy bajo de 29%, la responsabilidad en un nivel muy bajo de 23%, el trabajo en equipo tuvo un nivel muy bajo de 35% al igual que la inteligencia emocional. Finalmente, la conclusión fue que existe una relación positiva y significativa de 0.744 entre el desarrollo de Soft skills y desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Tottus Chimbote-2019.

- Otros resultados de la investigación encontraron el nivel de soft skills en la empresa en estudio, se encuentra en un 59% en un nivel inadecuado, estos resultados al ser comparados con Del Águila (2019), donde los resultados del estudio fueron que el 64% consideró que el estrés es generado por factores ambientales, mientras que el 92% considera que el estrés a veces es generado por factores organizacionales y el 68% de los trabajadores consideraron que a veces el estrés es generado por factores individuales. Finalmente, la conclusión fue que el 92% de los trabajadores indicaron que a veces tienen estrés, por su parte Ayay & Rodríguez (2018), menciona los resultados del estudio fueron que el 44% de los trabajadores están de acuerdo con la falta de apoyo organizacional, además el 39% considera estar indiferente por la sobrecarga laboral, el 33% estuvo en desacuerdo con las dificultades interpersonales y el 41% es indiferente sobre las fuentes intrínsecas de satisfacción. Finalmente, la conclusión fue que 53% es indiferente sobre el estrés laboral que presentan en la empresa.
- En cuanto a los resultados de la variable estrés por insatisfacción laboral vemos que el 47% de los encuestados señalaron que se encuentran en un nivel bajo, estos resultados al ser comparados Vega (2020), menciona los resultados del estudio fueron que el 40.91% considera que el nivel de habilidades blandas fue alto, mientras que el trabajo en equipo se encontró en un nivel alto de 60.61%, la gestión de tiempo se encontró en un nivel alto de 60.61%, además la toma de decisiones se encuentra en un nivel alto de 40.91%. Finalmente, la conclusión fue que el coaching y las habilidades blandas se relacionan de manera positiva y alta con un coeficiente de

correlación de 0.907, por su parte Vallejos (2019), donde menciona los resultados del estudio fueron que la autorregulación se encuentra en un 4.37, mientras que el conocimiento de uno mismo está en un 4.31, la motivación y empatía se encontró en 4.28 y las habilidades sociales 4.15. Finalmente, la conclusión fue que existe influencia de las habilidades blandas en el desempeño laboral, pero solo con la dimensión habilidades sociales.

CONCLUSIONES

- Con respecto al objetivo general, se llegó a determinar tras la aplicación de la prueba de Pearson, se evidenció la relación entre ambas variables, ya que el valor “p” (Valor de significancia = 0.00) obtenido es menor a 0.05. Así mismo, debido a que el valor “r” es de 0.724, indica una correlación significativa, por lo que se acepta la hipótesis de investigación: “Existe correlación significativa entre el soft skills y estrés por insatisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Industrias Peruanas Santa Lucía, San Martín, 2019”
- De acuerdo a los resultados de la variable soft skills se puede observar que los encuestados señalaron que el 59% de los encuestados señalaron que los soft skills se encuentran en un nivel inadecuado, un 22% manifestaron que se encuentra en un nivel muy inadecuado, un 16% mencionaron que se encuentra en un nivel ni adecuado ni inadecuado, y un 3% señalaron que se encuentra en un nivel adecuado.
- Por su parte los resultados obtenidos de la variable estrés por insatisfacción laboral, el 47% de los encuestados señalaron en cuanto a la variable estrés por insatisfacción laboral se encuentran en un nivel bajo, un 38% manifestaron que se encuentra en un nivel regular un 9% mencionaron que se encuentra en un nivel alto, y un 6% señalaron que se encuentra en un nivel muy bajo.

RECOMENDACIONES

- Se debe implementar programas orientados a capacitar y motivar a los trabajadores en la práctica y fortalecimiento de las habilidades blandas como pieza clave para mejorar las relaciones interpersonales, de esta manera lograr un ambiente laboral agradable para el desarrollo de las actividades educativas. Además, se deben establecer conversatorios o reuniones periódicamente que permitan identificar los problemas y oportunidades de mejora de tal manera que estas sean solucionadas en los momentos oportunos.
- Se sugiere que se elaboren programas y/o estrategias para fortalecer los mecanismos de afronte en relación al estrés laboral disminuyendo sus repercusiones como también contribuir a mejorar la satisfacción laboral; y que las organizaciones cuenten ya con un plan de intervención establecido para diluir estas problemáticas cuando se presenten.
- Se propone realizar mensualmente talleres que incluyan diversas dinámicas de integración abordando temas sobre comunicación asertiva, empatía, motivación, entre otros. Para así aumentar la satisfacción laboral en los trabajadores.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Ayay, J., & Rodríguez, E. (2018). *Relación del estrés laboral y el desempeño laboral en la cadena molinera Induamerica Trade S.A – San Martín*. Universidad Peruana Unión, Tarapoto. Obtenido de https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/1053/Evelyn_Tesis_Bachiller_2017.pdf?sequence=5&isAllowed=y
- Azman, I., Noorshafine, S., Yusof, I., Ainon, S., Rizal, B., & Norish, A. (2015). Effect of Workplace Stress on Job Performance. *Economic Review - Journal of Economics and Business*, 13(1), 45-57. Obtenido de <https://www.econstor.eu/bitstream/10419/193846/1/econ-review-v13-i1-p045-057.pdf>
- Bala, S., Basit, A., & Hassan, Z. (2017). Impact of job stress on employee performance. *International Journal of Accounting & Business Management*, 5(2), 13-33. Obtenido de <https://www.ftms.edu.my/journals/pdf/IJABM/Nov2017/13-33.pdf>
- Caggiano, V., & Schleutker, K. (2020). Towards Identifying the Soft Skills Needed in Curricula: Finnish and Italian Students Self-Evaluations Indicate Differences between Groups. *Sustainability*, 12(1), 1-10. doi:doi:10.3390/su12104031
- Carrasco, S. (2018). *Metodología de la investigación científica: Pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación* (Ed. 2da ed.). Lima: Editorial San Marcos.
- Dean, S., & East, J. (2019). Soft Skills Needed for the 21st-Century Workforce. *International Journal of Applied Management and Technology*, 18(1), 17–32. Obtenido de <https://scholarworks.waldenu.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1260&context=ijamt>
- Del Águila, H. (2019). *Impacto del estrés laboral en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Conselva, Tarapoto 2019*. Universidad Peruana Unión, Tarapoto. Obtenido de https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/2292/Hudson_Trabajo_Bachillerato_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Espinoza, M., & Gallegos, D. (2019). Habilidades blandas en la educación y la empresa: Mapeo sistemático. *Uisrael*, 7(1), 39-56. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/341308579_Habilidades_blandas_mapeo_sistemático
- Félix, R., García, C., & Mercado, S. (2018). El estrés en el entorno laboral. *Culcyt*, 15(64), 31-42. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7188504.pdf>
- Fernández, V., Esteves, A., Durand, J., & Núñez, H. (2019). Habilidades blandas y su impacto en la gestión de la mezcla de marketing. Un estudio realizado en el comercio comercial Gamarra, Perú. *Revista Científica ECOCIENCIA*, 6(2), 1-22. Obtenido de <http://ecociencia.ecotec.edu.ec/upload/php/files/abril19/04.pdf>
- García, J. (2016). *Estudio del estrés laboral en el personal administrativo y trabajadores de la Universidad de Cuenca. Cuenca 2015*. Universidad de Cuenca, Cuenca. Obtenido de <https://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/24644/1/Tesis.pdf>
- Granda, G. (2018). *Habilidades blandas aplicadas en el servicio al cliente como fuente de ventaja competitiva de las empresas del sector de comercialización de electrodomésticos*. Universidad Andina Simón Bolívar, Quito. Obtenido de <http://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6132/1/T2636-MAE-Granda-Habilidades.pdf>
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación* (1era edición ed.). México: McGraw Hill.
- Katic, I., Knežević, T., Berber, N., Ivanišević, A., & Leber, M. (2019). The Impact of Stress on Life, Working, and Management Styles: How to Make an Organization Healthier? *Sustainability*, 11(4026), 1-17. doi:doi:10.3390/su11154026
- Kundaragi, P., & Kadakol, A. (2015). Work stress of employee:a literature review. *Revista Internacional de Investigación Avanzada e Ideas Innovadoras en Educación*, 1(3), 18-23. Obtenido de https://www.academia.edu/13640093/Work_Stress_of_Employee_A_Literature_Review

- Leo, F., González, I., & Sánchez, P. (2015). El conflicto de rol y el conflicto de equipo como debilitadores de la eficacia colectiva. *Revista de Psicología del Deporte*, 24(1), 171-176. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/2351/235139639020.pdf>
- Meeks, G. (2017). *Critical Soft Skills to Achieve Success in the Workplace*. Walden University. Obtenido de <https://scholarworks.waldenu.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=5180&context=dissertations>
- Mejia, C., Chacon, J., Enamorado, O., Garnica, L., Chacón, S., & García, Y. (2019). Factores asociados al estrés laboral en trabajadores de seis países de Latinoamérica. *Revista de la Asociación Española de Especialistas de Medicina del Trabajo*, 28(3), 204-211. Obtenido de <http://scielo.isciii.es/pdf/medtra/v28n3/1132-6255-medtra-28-03-204.pdf>
- Moaz, G., Syed, J., Moinuddin, A., & Suhail, G. (2016). The impact of job stress on jobperformance: a case study onacademic staff at dhofar university. *Revista Internacional de Investigaciones Económicas*, 13(1), 21-33. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/302258258_The_impact_of_job_stress_on_job_performance_A_case_study_on_academic_staff_at_dhofar_university
- Moreno, G., & Guzmán, F. (2019). Las competencias blandas como complemento de las competencias duras en la formación escolar. *Revista EURITMIA – Investigación, Ciencia y Pedagogía*, 1(1), 1 - 84. Obtenido de <http://cliic.org/pdf/Revista%20Euritmia,%20Vol.%201%20N%C2%B01.pdf>
- Naveed, M., & Ramakrishna, H. (2016). Work Stress Analysis among Workers in the Organization. *International Journal for Scientific Research and Development*, 4(6), 882-885. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/312044330_Work_Stress_Analysis_among_Workers_in_the_Organization
- Ngoc, M., & Hai, V. (2016). Investigate the Effects of Job Stress on Employee Job Performance — A Case Study at Dong Xuyen Industrial Zone, Vietnam. *International Journal of Trade, Economics and Finance*, 7(2), 31-37. Obtenido de <http://www.ijtef.org/vol7/495-M007.pdf>

- Novella, R., Alvarado, A., Rosas, D., & González, C. (2019). *Identificación, causas y consecuencias de la brecha de habilidades en Perú*. Banco Interamericano de Desarrollo. Obtenido de https://publications.iadb.org/publications/spanish/document/Identificaci%C3%B3n_causas_y_consecuencias_de_la_brecha_de_habilidades_de_Per%C3%BA.pdf
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J., & Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación: Cuantitativa, Cualitativa y Redacción de la Tesis* (Ed. 5ta ed.). Bogotá: Ediciones de la U.
- Orgambidez, A., Pérez, P., & Borrego, Y. (2015). Estrés de rol y satisfacción laboral: examinando el papel mediador del engagement en el trabajo. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 31(2), 69-77. Obtenido de https://www.insst.es/documents/94886/326827/ntp_388.pdf/33bd683f-a191-43b6-bab4-766ba19a9ba8
- Ortega, C. (2017). *El desarrollo de habilidades blandas desde edades tempranas*. Guayaquil: Centro de publicaciones-Universidad ECOTEC. Obtenido de <https://www.ecotec.edu.ec/content/uploads/2017/09/investigacion/libros/desarrollo-habilidades.pdf>
- Osorio, J., & Niño, L. (2017). Estrés laboral: estudio de revisión. *Revista diversitas - perspectivas en psicología*, 13(1), 81-90. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/dpp/v13n1/1794-9998-dpp-13-01-00081.pdf>
- Patacsil, F., & Tablatin, C. (2017). Exploring the importance of soft and hard skills as perceived by it internship students and industry: a gap analysis. *Journal of Technology and Science Education*, 7(3), 347-368. Obtenido de <https://core.ac.uk/download/pdf/132530024.pdf>
- Rodríguez, J., Pérez, J., & Alipio, O. (2017). Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento. *Revista Escuela de Administración de Negocios*(82), 1-26. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=20652069006>
- Salirrosas, M. (2019). *Estrés laboral y su influencia en el desempeño de los colaboradores de la empresa Credivargas SAC, Tarapoto 2018*. Universidad César Vallejo, Tarapoto. Obtenido de

http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/39603/Salirrosas_PMV-Santamar%c3%ada_SS.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Sánchez, M., & Trigozo, C. (2019). *Comunicación interna y su relación con el estrés laboral de los colaboradores de distribuidora y comercializadora Fanero S.A.C, Tarapoto, 2019*. Universidad Peruana Unión, Tarapoto. Obtenido de https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/2259/Marisa_Trabajo_Bachillerato_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Schleicher, A. (2014). *Medición de las Habilidades Sociales y Emocionales*. París: Organización para la cooperación económica y el desarrollo. Obtenido de <https://www.icfes.gov.co/documents/20143/516609/Habilidades%20socioemocionales%20oecd.pdf>

Tapia, J., & Inga, L. (2019). *Relación de las habilidades blandas en la productividad laboral en los colaboradores de la empresa inversiones y servicios generales Tongod S.R.L. – Cajamarca, 2019*. Universidad Privada del Norte, Cajamarca. Obtenido de <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/23066/Tapia%20Broncales%20Jhon%20Edwin%20-%20Inga%20Pereda%20Laura%20Fernanda.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Tesen, Y. (2019). *Desarrollo de Soft skills y desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Tottus Chimbote-2019*. Universidad César Vallejo, Chimbote. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/40831/Tesen_OYD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Urhan , B. (2018). Soft skills: making use of the human nature to have a job in the age of technology. *Social Sciences Studies Journal*, 4(28), 6298-6304. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/329968299_SOFT_SKILLS_MAKING_USE_OF_THE_HUMAN_NATURE_TO_HAVE_A_JOB_IN_THE_AGE_OF_TECHNOLOGY

Vallejo, J. (2019). *Análisis de las habilidades blandas necesarias para el éxito de una Startup*. Universidad Técnica Federico Santa María, Valparaíso. Obtenido de

<https://repositorio.usm.cl/bitstream/handle/11673/47156/3560900260737UTFSM.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Vallejos, A. (2019). *Habilidades blandas y su influencia en el desempeño del personal post venta Interamericana Norte SAC Filial Chiclayo*. Universidad Católica Santo Toribio Mogrovejo, Chiclayo. Obtenido de http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/2082/1/TL_VallejosCarrascoAndrea.pdf
- Vasanthakumari, S. (2019). Soft skills and its application in work place. *World Journal of Advanced Research and Reviews*, 3(2), 66–72. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/337181806_Soft_skills_and_its_application_in_work_place
- Vega, R. (2020). *Coaching y el desarrollo de habilidades blandas en los colaboradores de la empresa Marsh Rehder S.A., Lima 2019*. Universidad César Vallejo, Lima. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/44531/Vega_LRP-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Vidal, V. (2018). *Estudio del estrés laboral en las pymes en la provincia de Zaragoza*. Universidad de Zaragoza, Aragón. Obtenido de <https://zaguan.unizar.es/record/76837/files/TESIS-2019-009.pdf>
- Zafar, Q., Ali, A., Hameed, T., Ilyas, T., & Imran, H. (2015). The Influence of Job Stress on Employees Performance in Pakistan. *American Journal of Social Science Research*, 1(4), 221-225. Obtenido de <http://www.aiscience.org/journal/ajssr>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de Consistencia

Problema	Objetivo	Hipótesis	Variable	Dimensiones	Indicadores	Técnicas de recolección
¿Cuál es la correlación entre el soft skills y estrés por insatisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Industrias Peruanas Santa Lucía, San Martín, 2019?	Determinar la correlación entre el soft skills y estrés por insatisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Industrias Peruanas Santa Lucía, San Martín, 2019.	Hi: Existe correlación inversa entre el soft skills y estrés por insatisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Industrias Peruanas Santa Lucía, San Martín, 2019.	Soft skills	Desempeño de tareas	Motivación al logro Responsabilidad Autocontrol Persistencia	Encuesta
				Colaboración	Empatía Confianza Cooperación	
				Apertura mental	Tolerancia Asertividad	
				Involucramiento	Sociabilidad Trabajo equipo	
Específicos	Específicos	Específicos				
¿Cuál es la situación actual del soft skills de los colaboradores de la empresa Industrias Peruanas Santa Lucía, San Martín, 2019? ¿Cuál es la situación actual del estrés por insatisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Industrias Peruanas Santa Lucía, San Martín, 2019? ¿Cómo es la correlación entre el desempeño de tareas y estrés por insatisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Industrias Peruanas Santa Lucía, San Martín, 2019? ¿Cómo es la correlación entre la colaboración y estrés por insatisfacción laboral de los	Analizar la situación actual del soft skills de los colaboradores de la empresa Industrias Peruanas Santa Lucía, San Martín, 2019. Describir la situación actual del estrés por insatisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Industrias Peruanas Santa Lucía, San Martín, 2019. Determinar la correlación entre el desempeño de tareas y estrés por insatisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Industrias Peruanas Santa Lucía, San Martín, 2019.	Las soft skills de los colaboradores de la empresa Industrias Peruanas Santa Lucía, San Martín, 2019 son deficientes. El estrés por insatisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Industrias Peruanas Santa Lucía, San Martín, 2019 es alto. La correlación entre el desempeño de tareas y estrés por insatisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Industrias	Estrés por insatisfacción laboral	Ambigüedad de rol	Descripción de las funciones Establecimiento de objetivos Planificación de actividades	Encuesta
				Conflicto de rol	Expectativas diferentes Incompatibilidad laboral	
				Sobrecarga de rol	Carga física Carga mental Sobre carga horaria	

<p>colaboradores de la empresa Industrias Peruanas Santa Lucía, San Martín, 2019? ¿Cómo es la correlación entre la apertura mental y estrés por insatisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Industrias Peruanas Santa Lucía, San Martín, 2019? ¿Cómo es la correlación entre el involucramiento y estrés por insatisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Industrias Peruanas Santa Lucía, San Martín, 2019?</p>	<p>Establecer la correlación entre la colaboración y estrés por insatisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Industrias Peruanas Santa Lucía, San Martín, 2019. Identificar la correlación entre la apertura mental y estrés por insatisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Industrias Peruanas Santa Lucía, San Martín, 2019. Analizar la correlación entre el involucramiento y estrés por insatisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Industrias Peruanas Santa Lucía, San Martín, 2019.</p>	<p>Peruanas Santa Lucía, San Martín, 2019 es significativa. La correlación entre la colaboración y estrés por insatisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Industrias Peruanas Santa Lucía, San Martín, 2019 es significativa. La correlación entre la apertura mental y estrés por insatisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Industrias Peruanas Santa Lucía, San Martín, 2019 es significativa. La correlación entre el involucramiento y estrés por insatisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Industrias Peruanas Santa Lucía, San Martín, 2019 es significativa.</p>				
Diseño	Población		Muestra			
No experimental	La población de la investigación estará conformada por 8 trabajadores administrativos de la empresa Industrias Peruanas Santa Lucía, San Martín.		La muestra estará constituida por 8 trabajadores administrativos de la empresa Industrias Peruanas Santa Lucía, San Martín.			

Fuente: Elaboración propia



Anexo B.

Instrumento de la variable Independiente

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTIN
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**



Estimado, esperamos su colaboración, respondiendo con sinceridad el siguiente cuestionario

A continuación, se muestran preguntas relacionadas al tema.

Marque con una equis (X) el número de su elección y trate de contestar de acuerdo al enunciado que mejor refleje su punto de vista.

Ítem	Totalmente en desacuerdo	En Desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Escala	1	2	3	4	5

Variable 1. Soft skills						
N°	Dimensión. Desempeño de tareas	Respuestas				
01	Considera que se siente motivado por alcanzar determinados objetivos planteados por la empresa.	1	2	3	4	5
02	Considera que cumple con sus responsabilidades encargadas dentro de los plazos establecidos.	1	2	3	4	5
03	Considera que ante situaciones conflictivas tiene autocontrol de sus acciones.	1	2	3	4	5
04	Considera que es persistente en lograr que una actividad se desarrolle de manera adecuada.	1	2	3	4	5
N°	Dimensión. Colaboración	Respuestas				
05	Es empático sus compañeros de trabajo.	1	2	3	4	5
06	Considera que existe un ambiente de confianza entre los trabajadores administrativos	1	2	3	4	5
07	Ante determinadas actividades, coopera para que se realice lo más pronto y eficaz posible.	1	2	3	4	5
08	En todo momento coopera con las demás áreas para que el trabajo sea menos abrumador.	1	2	3	4	5

N°	Dimensión. Apertura mental	Respuestas				
09	Es tolerante con las diversas opiniones de sus compañeros	1	2	3	4	5
10	Los acuerdos que llegan al momento de realizar una actividad son objetivos.	1	2	3	4	5
11	Considera que tiene la capacidad de resolver conflictos de manera constructiva.	1	2	3	4	5
N°	Dimensión.	Respuestas				
12	Considera que existe un ambiente de sociabilidad entre los colaboradores.	1	2	3	4	5
13	Ante una determinada actividad prefiere que sea realizada en equipo.	1	2	3	4	5

Anexo C.



Instrumento de la variable dependiente

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTIN
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



Estimado, esperamos su colaboración, respondiendo con sinceridad el siguiente cuestionario

A continuación, se muestran preguntas relacionadas al tema.

Marque con una equis (X) el número de su elección y trate de contestar de acuerdo al enunciado que mejor refleje su punto de vista.

Ítem	Totalmente en desacuerdo	En Desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Escala	1	2	3	4	5

Variable 1. Estrés por insatisfacción laboral						
N°	Dimensión. Ambigüedad de rol	Respuestas				
01	Considera que trabaja bajo políticas y pautas compatibles.	1	2	3	4	5
02	Le brindan una explicación clara de cuáles son sus responsabilidades	1	2	3	4	5
03	Tiene establecidos los objetivos que debe de cumplir al realizar una actividad.	1	2	3	4	5
04	Cada una de sus actividades laborales está adecuadamente planificadas.	1	2	3	4	5
N°	Dimensión. Conflicto de rol	Respuestas				
05	Tenía una idea diferente sobre las actividades que iba a realizar en su puesto de trabajo.	1	2	3	4	5
06	Se siente conforme con las actividades que realiza en su trabajo.	1	2	3	4	5

07	Considera que se esfuerza más que los demás colaboradores y es recompensado.	1	2	3	4	5
08	Considera que trabaja con personas que laboran igual que usted	1	2	3	4	5
N°	Dimensión. Sobrecarga de rol	Respuestas				
09	Considera que su trabajo le genera estrés.	1	2	3	4	5
10	Realiza tareas que requieren demasiado esfuerzo mental.	1	2	3	4	5
11	Tiene tiempo suficiente para completar sus actividades	1	2	3	4	5
12	Considera que el tiempo en que han dividido su trabajo es correcto	1	2	3	4	5